



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y desempeño laboral según
personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo
del Seguro Social de Salud – Lima 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. César Augusto Condemarín Vargas

ASESOR:

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ-2017

Página de Jurado

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Presidente

Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez
Secretario

Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros
Vocal

Dedicatoria

Esta Tesis se la dedico a mi querida esposa Rosa y a mis queridos hijos Estefanía y César Felipe quienes siempre están en mi con la claridad de su luz, invariablemente. A mi Madre, de modo simbólico, como un acto de amor pequeño y singular.

Agradecimiento

A Dios "en el existimos, nos movemos y somos " en el decir de Tarso. A mi esposa Rosa con particularísimo agrado, agradecimiento y amor, a mis queridos hijos por su cariño constante y sonrisa irrepetible, a mi hermana Luzmila a quien quiero especialmente, a mis profesores, Kirby, Samuel, Jesús, Dra. Castañeda, que alentaron nuestra capacidad de asombro por la gestión pública.

Declaración de Autoría

Yo, César Augusto Condemarín Vargas, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016”, presentada, en 116 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de noviembre del 2016

César Augusto Condemarín Vargas
DNI: 08509370

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

César Augusto Condemarín Vargas

Índice

| | Página |
|---|---------------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autoría | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| I. Introducción | |
| 1.1. Antecedentes | 17 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 22 |
| 1.3. Justificación | 46 |
| 1.4. Problema | 46 |
| 1.5. Hipótesis | 47 |
| 1.6. Objetivos | 48 |
| II. Metodología | |
| 2.1. Variables | 50 |
| 2.2. Operacionalización de la variable | 51 |
| 2.3. Metodología | 52 |
| 2.4. Tipo de investigación | 53 |
| 2.5. Diseño de investigación | 53 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 54 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 55 |

| | |
|--|-----------|
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 60 |
| 2.9. Aspectos éticos | 61 |
| III. Resultados | 63 |
| IV. Discusión | 76 |
| V. Conclusiones | 81 |
| VI. Recomendaciones | 84 |
| VII. Referencias bibliográficas | 86 |
| | |
| Anexos | 92 |
| Anexo A: Matriz de consistencia | |
| Anexo B: Validez de expertos | |
| Anexo C: Artículo científico | |

Lista de Tablas

| | Página |
|----------|--|
| Tabla 1 | Operacionalización de la Variable desempeño laboral 51 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional 52 |
| Tabla 3 | Confiabilidad Compromiso organizacional 58 |
| Tabla 4 | Confiabilidad de la variable desempeño laboral 59 |
| Tabla 5 | Validez del instrumento –Compromiso Organizacional 60 |
| Tabla 6 | Validez del instrumento desempeño laboral 60 |
| Tabla 7 | Compromiso organizacional de los trabajadores. 63 |
| Tabla 8 | Desempeño laboral de los trabajadores. 64 |
| Tabla 9 | Compromiso organizacional y el desempeño laboral 65 |
| Tabla 10 | Compromiso organizacional y el desempeño adecuado 66 |
| Tabla 11 | Compromiso organizacional y evaluación de riesgos 67 |
| Tabla 12 | Compromiso organizacional y el desempeño superior alto 68 |
| Tabla 13 | Compromiso organizacional y el desempeño excelente 69 |
| Tabla 14 | Correlación compromiso organizacional y el desempeño laboral 70 |
| Tabla 15 | Correlación compromiso organizacional y el desempeño adecuado 71 |
| Tabla 16 | Correlación compromiso organizacional y evaluación de riesgos 72 |
| Tabla 17 | Correlación compromiso organizacional y el desempeño superior alto 73 |
| Tabla 18 | Correlación compromiso organizacional y el desempeño excelente 74 |

Lista de figuras

| | Página |
|--|---------------|
| Figura 1: Compromiso organizacional | 63 |
| Figura 2: Compromiso organizacional | 64 |
| Figura 3. Diagrama 3D del compromiso organizacional y desempeño laboral | 65 |
| Figura 4. Diagrama 3D del compromiso organizacional y desempeño adecuado | 66 |
| Figura 5. Diagrama 3D del compromiso organizacional y evaluación de riesgos | 67 |
| Figura 6. Diagrama 3D del compromiso organizacional y desempeño superior alto | 68 |
| Figura 7. Diagrama 3D del compromiso organizacional y desempeño excelente | 69 |

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- 2016.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, se recogió la información a través de la aplicación de cuestionarios para cada variable, la población estuvo conformada por 75 trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- 2016, la muestra fue no probabilística, para la recolección de datos se utilizó la encuesta con la escala de respuesta Likert.

Los resultados obtenidos del análisis estadístico mostraron que sí existe relación positiva alta entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016, hallándose una correlación de 0,841 con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia determinada de 0,05; lo cual indica que la correlación es alta.

Palabras clave: Compromiso organizacional y Desempeño laboral.

Abstract

This research had as general objective To determine the relationship between the organizational commitment and the work performance of the workers of the Central Management of Planning and Development of Social Security of Health - 2016.

The research approach is quantitative, the method used in the research was hypothetico-deductive, non-experimental cross-sectional correlational level, information was collected through the application of questionnaires for each variable, the population was conformed By 75 workers of the Central Management of Planning and Development of the Social Security of Health - 2016, the sample was non-probabilistic, for the data collection was used the survey with the scale of Likert response.

The results obtained from the statistical analysis showed that there is a high positive relation between the organizational commitment and the work performance in the workers of the Central Management of Planning and Development of the Social Health Insurance - Lima 2016, with a correlation of 0.841 with a Calculated value for $p = 0.000$ at a determined significance level of 0.05; Which indicates that the correlation is high.

Key words: Organizational Commitment and Work Performance

I. Introducción

La presente investigación tiene como propósito determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Planificación y Desarrollo del seguro Social de Salud. Lima, 2016

Una de las formas de lograr el éxito en las organizaciones es tener al personal como actores promotores de un clima laboral que construya permanentemente niveles de compromiso hacia la organización que redunden en el desempeño, más notorio aún cuando se trata de entidades que brindan servicios especializados, muchas veces de alta complejidad y que requieren no sólo formas de conocimiento técnico o científico sino también excelencia en la condición humana.

Las organizaciones de esta naturaleza tienen dentro de su gobierno corporativo planes y proyectos que se enmarcan en la línea de su visión y misión que tiene una relación directa con el primer artículo de nuestra vigente Constitución, en el marco del Título I. De la Persona y de la Sociedad. Capítulo I. Derechos fundamentales de la persona, a la letra dice:” Artículo 1°.- **La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del estado**”.

En ese sentido, se señaló que cuando los trabajadores están comprometidos con su institución, así se encuentre la misma en situaciones adversas, propio muchas veces de políticas macroeconómicas ajenas a su quehacer pero que inciden en ella, los trabajadores tienen siempre un plus adicional que brindarle en aras del bienestar de los asegurados en cuanto su salud y otras prestaciones que los afectan directamente su desarrollo.

El compromiso organizacional es básicamente gestión. En la medida que se gestionen adecuadamente los resultados en beneficio de la institución, la sociedad, en su conjunto, tendrán buenos resultados.

Los temas motivo del presente trabajo no son de rango menor se ha contado con teorías y trabajos en idiomas ajenos al español. En el entendido que la mayor

información respecto de las variables tratadas se encuentran teorizadas, sin acotar debidamente, que las formas de cultura difieren por ejemplo desde los países por ejemplo de Europa occidental y desde los EEUU con las diversas realidades latinoamericanas, fuera conveniente ahondar su estudio desde nuestra perspectiva cultural. Si bien la condición humana es una, las formas culturales, que determinan los comportamientos y conductas tienen matices que las diferencian.

Los servidores públicos presentaron un nivel de responsabilidad muy alto en cuanto, para el caso que nos convoca, tratan con administrados que siendo sus clientes son también sus empleadores. Bajo esta premisa tenemos que el rubro de la salud pública, específicamente el servicio de Essalud, en encuesta realizada por Ipsos para el diario El Comercio (14/Nov/ 2014) en una escala del de 0 a 20 como calificación, fue desaprobada con 10.1 en cuanto a la los beneficios que otorga a la comunidad; cuatro puntos menos que el servicio de salud privado.

Se considerò además en este orden de ideas que, según la Red Peruana de Pacientes y Usuarios en Salud (El Comercio 14/nov/2014) los usuarios se sienten desprotegidos en el tratamiento de salud, ya que si estos en una determinada clínica perciben o reciben malos tratos no vuelven a utilizarla, lo que no ocurre como práctica en el servicio de Essalud.

Esta misma encuesta se señaló que cuando ocurre una emergencia casi un 40 % asiste a la posta médica, mientras un 29% a Essalud y un 25% a los del Ministerio de Salud. Esto se debe, según la Federación Peruana de Administradores de Salud (El Comercio 14/nov/2014) a la escasa presencia de establecimientos de salud en zonas alejadas y la falta de oferta por la saturación de los establecimientos.

De este breve diagnostico podemos colegir que en la medida que la oficina de Planificación y Desarrollo tiene entre sus funciones el de “ apoyar en la construcción del escenario mas favorable a los asegurados y al desarrollo y fortalecimiento de la Essalud”, es entonces una oficina que es piedra angular para el logro de los objetivos

que se plantea la institución como son el de coberturar adecuadamente a sus asegurados.

De allí entonces la importancia del estudio de las dos variables en esta Gerencia de Planificación y desarrollo: compromiso organizacional y la relación que existe con el desempeño laboral ya que, en la medida que sus resultados de éxito sean significativos, mayores serán los beneficios para la comunidad de la salud que tanto lo requiere y por la que aporta regularmente.

Las dimensiones que se tomaron en consideración para esta investigación son los siguientes: compromiso afectivo: que manifestará los lazos emocionales con la organización, compromiso de permanencia: que es la vinculación manifiesta por circunstancias de tiempo, dinero y relaciones, compromiso normativo: deber o sentido de deuda hacia la organización y componente calculador del compromiso organizacional: que es el costo para el trabajador en caso deja la organización.

La Gerencia de Planificación y desarrollo tiene en el corto, mediano y largo plazo la necesidad de atender las demandas insatisfechas de su población administrada para mejorar sus condiciones de vida y por las que aporta. De otro lado, tiene como propósito estratégico gestionar un equipo que pueda traducir adecuadamente la visión y misión de la empresa en logros tangibles. En este sentido es indispensable contar con un personal comprometido con la organización que se refleje en un desempeño laboral de excelencia.

La técnica de recolección de información a emplear será la encuesta, utilizando para ello como instrumento un cuestionario con escalas de opinión y de actitudes tipo Likert. Para ello contamos para la validez del instrumento con el juicio del Magister Sr. Jesus Enrique Nuñez Untiveros de la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo del Perú.

Asimismo el método utilizado para la investigación es Sustantiva ya que conviene en dar respuesta a problemas fundamentales, estando orientada a explicar, describir, predecir o retrodecir la realidad.

Es así que así que se trata de lograr determinar que efectivamente existe relación directamente proporcional entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral toda vez que ambas están basadas en formas culturales de identificación y desarrollo.

Tenemos entonces que, con respecto al objetivo de la investigación se comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016; siendo que el coeficiente Rho de Spearman de 0,613, demostró una moderada relación entre variables.

Es así que se sugiere también realizar planes de mejora ya que al observar un buen nivel de compromiso, esta condición debe ser aprovechada para recrear proyectos que permitan optimizar la eficiencia de la organización.

1.1 Antecedentes.

1.1.1. Antecedentes nacionales.

Farfán (2015), en su investigación *“Gestión del Talento humano y compromiso organizacional del personal administrativo UGEL 04, Comas-2015”* planteó como objetivo determinar la relación que existente entre ambas variables, para lo cual utilizó la investigación del tipo no experimental: corte transversal y descriptivo correlacional, ya que no se manipula ni someten a pruebas las variables de estudio. El universo estuvo conformado por 272 servidores públicos del gobierno regional de Tacna y la muestra consideró a 98 personas como muestra probabilística. Pudiendo concluir que existe relación positiva media entre las variables.

Velarde (2015). En su tesis “*Compromiso organizacional y tiempo de servicio en el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas (FIIS) de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV)*”, planteó como objetivo determinar la relación que existe entre las variables materia de la investigación, bajo un diseño del tipo no experimental, para ello cuantificó 45 trabajadores administrativos que laboran en el área y tomó como muestra el mismo número. El resultado obtenido fue que la capacidad de afecto del compromiso organizacional es directamente proporcional al tiempo de servicio del personal en la entidad.

Cruz, Osoreo (2015) el tema de estudio de este trabajo “*Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú*”, cumplió con el objetivo que plantea el autor. Para este trabajo utilizó el diseño de investigación del tipo descriptiva correlacional, siendo su universo de 134 personas civiles que laboran en la institución y tomó como la muestra a 100 personas, de manera probabilística concluyendo que el comportamiento organizacional influye directa y positivamente en la satisfacción laboral.

Pérez (2014). El objetivo principal de este estudio “*La Motivación y el compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*” fue determinar la relación que existe entre las variables que dan título a la presente investigación, utilizando para ello el diseño de la investigación del tipo experimental transversal teniendo como universo los 108 trabajadores, considerándose una muestra censal por lo que se trabajó con el total de la población. Se concluye que la motivación influye positivamente con el compromiso organizacional en un contexto socio demográfico y organizacional específico.

Valqui (2013) En su investigación “*Clima Organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional penitenciario*” Lima, 2013, buscó determinar si ambas variables se relacionan directamente, utilizándose para ello el diseño del tipo correlacional, para ello se convocó a 170 trabajadores tomando a 119 trabajadores como muestra probabilística de tipo aleatorio, concluyéndose que existe correlación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Gutierrez, Nahui (2014). El objetivo de su trabajo *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del distrito de La Victoria”*, Lima 2014, fue delimitar la relación entre las variables que señala el título, utilizando el diseño de investigación del tipo Descriptiva Correlacional, la misma que consideró del total de trabajadores 1489 personas de la que toma como muestra a 306 trabajadores, el trabajo concluye que, efectivamente, existe una relación directa significativa entre las variables motivo de estudio.

Chávez (2014). En su investigación *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación – distrito de Chorrillos”*, 2014; el autor planteó conocer si existe relación entre las variables de estudio, para ello utilizó el diseño de investigación descriptivo correlacional convocándose con este propósito a 60 trabajadores quienes conformaran la llamada muestra no probabilística llegándose a la conclusión que, efectivamente, existe relación entre estas variables.

Urbano, (2014). Este interesante trabajo sobre *“Clima organizacional y desempeño laboral según los trabajadores del Diario Oficial El Peruano”*, 2014, tuvo como finalidad comprobar si, realmente existe relación directa entre las variables. En este propósito, se optó por utilizar el Diseño No experimental, transversal, descriptivo correlacional utilizándose como muestra censal 119 trabajadores determinándose que si existe una correlación moderada entre las variables materia de estudio.

Ugaz, Yrazabal (2014). Esta investigación sobre *“Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas”*, Lima, 2014 tuvo como fin establecer si existe relación esta premisa; para ello se utilizó el diseño No experimental para un universo de 127 colaboradores que determina una muestra de 96 colaboradores. Como conclusión se estableció que, efectivamente, se encuentra relación significativa entre las variables.

1.1.2. Antecedentes internacionales.

Salas (2013). En su investigación *“Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios”*, Venezuela; tuvo como objetivo comprobar la relación existente entre las variables materia de esta investigación de diseño de tipo no experimental, correlacional y de corte transversal ello con un universo de 129 educadores del programa de psicología de la Lisandro Alvarado y determinándose un tamaño de muestra no probabilística de 96 personas. Se concluyó que se ha podido comprobar que los resultados demuestran que el clima laboral genera un compromiso organizacional positivo en los docentes.

Frías (2014). En su investigación *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación. Chile”*, tuvo como fin determinar la relación que existe entre el compromiso y la satisfacción laboral como factor de permanencia, en virtud de ello se utilizó la Investigación documental trabajándose un universo de 56 trabajadores a nivel nacional siendo este número de trabajadores el utilizado como muestra que la generación nacida entre los años ochenta hasta los años 2000 están involucrados en la era digital, tienen un sentido de pertenencia mayor a la generación que la precede y procura trabajos y entornos en los que se sientan realmente importantes, donde sus niveles de compromiso sean efectivamente altos por lo tanto su satisfacción intelectual es muy importante. Buscan también sentirse orgullosos de las actividades que realizan, de allí que sean muy críticos. En ese sentido si las ONG no brindan planes de desarrollo que alienten estos talentos su capacidad organizativa se verá mermada.

Coello (2014). En su investigación *“Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”*. Ecuador, planteó determinar cuáles son las causas que influyen en el rendimiento en desmedro de la efectividad. Con este propósito de utilizó el diseño no experimental, tal que no se dé la manipulación de variables, Se aplicó el instrumento en el total del

grupo, 20 trabajadores de asesoría demostrando, que tanto las condiciones externas como internas para los asesores son de una satisfacción alta de allí que tengan una performance alta en lo laboral y un clima de armonía y comodidad en el grupo.

Latorre (2012). La presente investigación trata sobre *“La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral”*. España, buscó determinar cómo variables subjetivas tales como las apreciaciones, las impresiones, los anhelos y la complacencia como satisfacción en el trabajo influyen en la organización directa e invariablemente al variar los indicadores de desempeño. Se utilizó para este proyecto el diseño transversal que tiene una población conformada por 360 empleados y determinándose una muestra de 172 empleados. Este trabajo concluyó que lo subjetivo tiene un papel tan o más importante muchas veces que lo objetivo, el sentido de pertenencia que se logra desarrollar, si es recíproco en la cultura de la empresa, logra que los niveles de percepción del trabajador en cuanto a la retribución que obtiene por brindar su servicio pueda llegar a ser un componente de peso específico mayor en su desempeño laboral. Sus niveles de expectativa mejoran en la medida que además se sienten orgullosos de su relación de pertenencia. Asimismo, se ve mejorado el entorno tanto laboral como personal porque se encuentra un nivel de compromiso en la dirigencia de la empresa en cuanto responsable de la política de relaciones humanas.

Gómez (2012) En su tesis *“Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral con los empleados SLP en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México”*. Su objetivo determinar la relación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, su muestra de estudio 127 docentes, investigación descriptiva correlacional, no experimental. Los resultados obtenidos en cuanto a la relación entre las dimensiones de compromiso y de satisfacción laboral, existe evidencia para aceptar la asociación. En relación con las variables sociodemográficas estudiadas en esta tesis, refleja la relación que hay con las tres dimensiones de compromiso, solo el puesto actual no tuvo relación con ninguna de las relaciones de este constructo; y el compromiso de continuidad sólo tuvo relación con el estado civil y la edad. Con

respecto al constructo satisfacción laboral; el lector podrá observar la poca relación que existe entre las dimensiones de dicho constructo con las variables sociodemográficas ya que solo existe relación entre la satisfacción con el ambiente físico de trabajo y la edad; y relación entre la satisfacción con las prestaciones percibidas y la escolaridad. La satisfacción con la supervisión no tuvo relación con las variables sociodemográficas las cuales fueron causales de este estudio. En suma, se encontró evidencia necesaria para que el problema planteado y las hipótesis hayan sido aprobados.

1.2 Bases teóricas y fundamentación científica

En este capítulo se presentará la construcción del marco teórico que contextualiza el problema de investigación. Como corolario, se realiza el estudio de la literatura, se analiza y se expone la teoría, los enfoques teóricos, los estudios, las investigaciones y los antecedentes en general, que son considerados válidos para el encuadre del estudio. El sustento teórico permite orientar la investigación a un mayor entendimiento del compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en las instituciones en un mundo global con altos niveles de competitividad como es el actual, donde las organizaciones afrontan retos tales como la gestión eficiente de recursos humanos, económicos y tecnológicos.

Es de vital importancia hoy, que los valores mundiales interaccionan a gran velocidad y los modelos culturales se funden en crisoles que originan nuevas formas de cultura que las teorías respecto al compromiso organizacional. Según Robbins, 2009 “es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella”. Esto entendemos implica involucrarse y refleja el nivel de compromiso del individuo con la empresa.

Lo importante del compromiso organizacional es la voluntad del individuo para ejercer un esfuerzo que lo satisfaga y que redunde en beneficio de los objetivos y de las normas de conducta de la organización.

Compromiso organizacional

Para Díaz y Montalbán (2002) sería “la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja”. Efectivamente, creemos que no sólo es la identificación psicológica sino también moral por los principios en los que se desenvuelve la participación del individuo en la organización.

Carpio (2003) señaló que el:

compromiso organizacional es indispensable hoy “para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas” que exigen cambios radicales en lo que se cree, en lo que se acostumbra y en la conducta en relación a su entorno y lo que es más importante, consigo mismo. Así como señala el autor, el nivel de compromiso del talento de cada colaborador, para asumir retos y plantear acciones concretas en función de un bienestar requieren también de interiorizar una visión que corresponda a que cada individuo procure lo mejor de sí en función de los objetivos de la empresa u organización.

Creemos que, efectivamente, no sólo es clave sino indispensable en un mundo de cambios tan rápidos y donde las lealtades a las organizaciones es escasa por las oportunidades que se tienen tanto en el campo del conocimiento como en el desarrollo de nuevas habilidades que permitirían estar siempre listos para asumir nuevos retos.

De allí que Colquitt et al. (2007) afirma que “no es suficiente con tener a talentosos trabajadores que hagan bien sus trabajos, ya que además se necesita retenerlos por largos periodos de tiempo para que así la organización pueda beneficiarse de sus esfuerzos”. Cabe señalar que esto es un feedback, ya que si el individuo se beneficia de la organización y esta se beneficia del talento del trabajador.

La teoría dice que una “de las formas de crear talento organizativo es generando un entorno que permita crear valor al profesional, motivándolo a aportar y

con ello, continuar en la organización” esto se logra fortaleciendo los acuerdos tácitos entre profesionales que tiene una relación directamente proporcional a determinadas estrategias para lograr el desarrollo y para salvaguardar los talentos.

Jericó (2001) entiende por “compromiso la motivación de permanecer y aportar en una organización. Se diferencia de la satisfacción por lo que un profesional satisfecho no necesariamente está comprometido”.

Concuerdo con lo señalado por Jericó, y considero que el nivel de compromiso y satisfacción de un trabajador generan una relación tanto de permanencia en el tiempo como también de ruptura o de deslealtad. Es cierto que en la medida que exista un crecimiento que aliente el talento, encontraremos colaboradores contribuyendo con el mayor nivel de compromiso en beneficio de la organización.

Asimismo, considero que en la medida que el individuo, tanto el que trabaja en la empresa como quienes la dirigen, tienen valores y saben que su organización no sólo es una empresa que brinda bienes y servicios sino también bienestar.

Colquitt et al. (2007), refirió que:

el compromiso organizacional se define como el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación)

Considero que lo referido por Colquitt et al es correcto en la medida que los intereses de ambos no sólo coincidan sino se conduzcan con determinación y confianza hacia el objetivo.

Eslami et al., (2012) expresó que:

el compromiso organizacional es un estado psicológico o un estado mental que lleva a los individuos a tomar un curso de acción relevante

para uno o más objetivos y a persistir en dicho curso de acción correcto, siempre y cuando los valores morales que parten de la cultura estén debidamente enraizados en la personas”.

Lo señalado por Cooper-Hakim et al toca la parte intrínseca del ser humano, razón por la cual juega un rol muy importante en el desempeño de los colaboradores al puntualizar que genera un valor agregado positivo o también negativo, en la organización.

Coopey (1995, en Eslami et al., 2012) afirmó que “el compromiso organizacional es un intercambio de acuerdos entre los individuos y la organización”.

Lo mencionado en el párrafo precedente es real, desde que se pacta el compromiso de interrelacionar y en la medida que los acuerdos sean claros y sin doblez el intercambio será fructífero.

Porter et al. (1974, en Eslami et al, 2012) es quien esbozó que “el compromiso organizacional se define como una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales, deseos de esforzarse por alcanzarlas y deseos de mantenerse como miembro de la organización”

Es muy importante lo señalado por Porter, porque el nivel de compromiso incide directamente con el comportamiento sea este positivo o negativo, considerando que aquellos trabajadores con un nivel de compromiso organizacional muy bajo transgredirán las normas de forma tal que terminarán posiblemente en el abandono de su trabajo.

Kruse (2013) añadió “que el compromiso es un sentimiento que hace probable el recomendar a la organización a un amigo, el sentir orgullo por la empresa siendo más probable estar satisfecho con ella y menos probable de pensar el buscar otro trabajo “.

Lo señalado por Kruse es cierto toda vez que cuando el trabajador esta realmente comprometido con su trabajo los niveles de afecto al mismo son relevantes, de allí que de ser posible quiera enriquecer su relación con el mismo inclusive recomendando a personas con talento para beneficio de su empresa y satisfacción personal.

Meyer y Allen (1991) revelò que la ausencia de un acuerdo respecto al “compromiso organizacional”. Argumenta entonces que los grados de compromiso son “estados psicológicos” que tienen como componentes tres características importantes: “a) deseo (compromiso afectivo), b) necesidad (compromiso de continuidad) y obligación (compromiso normativo) de mantener el empleo en el trabajo”.

De los estudios precedentes se colige que el compromiso será útil siempre y cuando exista una firma de acuerdos que refleje ciertamente que la voluntad de las partes en desarrollar compromisos que sean de mutuo beneficio y se respeten.

Meyer y Allen (1991) también indicaron la importancia del compromiso afectivo, precisando que “abandonar la organización por lo general produce un sentimiento de pena”

La precisión anterior nos demuestra que la afectividad del colaborador genera identificación con el organismo que acoge a los colaboradores, de continuo, proporcionando un valor adicional sin ser necesario solicitarlo. Asimismo, muchos jefes siempre optan por alentar el compromiso afectivo en cuanto a sus trabajadores creando ambientes de calidad y de calidez, en ese orden de ideas, también existen niveles subjetivos de compromiso que por el contrario, pueden incluso desarrollar conductas que permiten solidarizarse con el personal que renuncia al empleo. Esto incluso llegando a hacer causa común al provocar su propia renuncia en solidaridad con otros compañeros producto de la influencia social.

Existe la afirmación que “la pena viene a ser muchas veces la manera de sentir una determinada ausencia” en ese sentido el ingreso de un individuo a la organización construye una suerte de tejido que le permite interactuar con personas que conducen a situaciones que pueden permitir mutuos beneficios o no y esto ocupa no sólo su tiempo sino también sus formas de gestionar niveles de éxito para la organización.

Colquitt et al, (2007). Señalò que existen determinados antecedentes, como son las características personales, la estructura organizacional y las prácticas profesionales.

Es importante mencionar que cuando las características personales tienen coincidencia con determinados factores ambientales, esto puede originar actitudes positivas en concordancia con los que tienen experiencias menos afines.

Entonces a la manera de Meyer y Allen, 1991, la personalidad de cada individuo tiene características propias que permite, entre otras cosas, acceder o no a tal o cual compromiso. Existen también actitudes positivas o no que pueden ser determinadas por factores incluso ambientales.

Colquitt et al, (2007) precisò que “en el caso del compromiso normativo, abandonar la organización genera culpa”. Ahora bien, esta forma de obligación va a existir en la medida que se tenga la sensación de que al permanecer en la entidad se tiene como cierto que se está haciendo lo correcto. Esta misma sensación corresponde en definitiva, a criterios muy personales de trabajo o hasta a códigos que nos indican al respecto, valoraciones de bueno o malo. Además de esto, esta el añadido de “la impresión que hay tiene dos vías que permiten construir un sentido de obligación en el compromiso” (Meyer y Allen, 1991).

En ese sentido, al final de cuentas, el colaborador siente que tiene una obligación para con la organización, por lo que, generalmente, se sentirá en una grado de responsabilidad por honrar su compromiso.

Meyer y Allen (1991) refirió que al hacer “referencia al rol que desempeñan los padres y la propia cultura, además de la certera reciprocidad por obligación que prima sobre el compromiso normativo”, tendremos que edificar el compromiso normativo siendo parte de esta suerte de entidad para la caridad.

Es importante señalar que la caridad no es otra cosa que un acto de amor al prójimo. Si bien una organización puede tener algunas determinadas características administrativas cuando hablamos de compromiso estamos orillando temas subjetivos inherentes a la condición humana.

Colquitt et al (2007), expresó en este sentido que “se aplica mucho más en los jóvenes profesionales. En este sentido, hay evidencia demostrable que indica que los miembros jóvenes de la generación son los más propensos a formar parte de este tipo de organizaciones que a otras “.

Sorenson (2013) por otro lado propuso que “para muchas personas, siempre los primeros seis meses en determinado trabajo son los mejores, y lo denomina periodo de luna de miel”.

Es importante precisar en este periodo llamado de “luna de miel” es donde los niveles de entusiasmo por ser parte de la empresa, cuando se da cualquier impresión negativa es fácilmente neutralizada por la sensación de pertenencia y el anhelo de aporte.

Sorenson (2013) propuso como “muy importante poder construir sólidos compromisos durante el periodo de luna de miel, asegurando así una fuerte conexión por parte de los líderes de la organización hacia los empleados y controlar así como gestionar activamente el compromiso, con perseverancia y firmeza en el tiempo”.

Insisto que en la propuesta que precede, la organización también debe procurar con éxito velar por cubrir las necesidades que satisfagan a sus trabajadores para la interrelación entre los Directores, Jefes y Empleados en general generando una

comunicación fluida, suscitando la participación y formando bases sólidas de compromiso que recreen el impulso permanentemente, motivando la participación de sus trabajadores quienes son estimulados en mejorar continuamente sus talentos y habilidades.

Swinscoe (2013) explicó que “es posible que una organización sea sostenible, siempre y cuando el compromiso vaya consistentemente de arriba hacia abajo y tenga un constante seguimiento desde de los altos directivos”. También da cuenta de “5 componentes claves en el compromiso de las personas: 1) la importancia de tener foco en el compromiso, 2) en el bienestar, 3) informar al equipo, 4) velar por un trato equitativo y finalmente, 5) fomentar la participación” de allí que el autor señale que es necesario para el crecimiento personal y por ende de la organización que exista por sí mismo un núcleo de valores donde a partir del compromiso que parte de la motivación se transforme en bienestar tanto para la cultura organizacional de los trabajadores, quienes siempre están listos para dar no sólo su mejor esfuerzo sino mantendrán siempre en ejercicio su sentido de responsabilidad para con su entorno. Esto genera motivos de orgullo desde el trabajador para con la empresa y desde la empresa hacia el trabajador que verá esta actitud positiva reflejada en resultados concretos, medibles en función con sus expectativas de desarrollo. Así entonces, los reconocimientos son un feed back permanente.

Coincido con Swinscoe debiendo los directivos obligarse en definir claramente sus metas y planes que logren el desarrollo permanente contrastados con los avances que alcancen paulatinamente y en función de ellas. La definición de metas claras requiere de una metodología de la comunicación en relación de la propia cultura de la organización dejando claramente establecidos los propósitos que motivan las metas que se proponen alcanzar.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el trabajador puede desmotivarse disminuyendo su nivel de compromiso al no conocer los roles ni el propósito de los mismos sintiéndose ajenos al compromiso con la organización ya que no integran el

proyecto, al sentir que no se consideran sus valores, talentos y habilidades afectando así su sentido de pertenencia.

Por lo señalado considero que es muy importante que las líneas de comunicación sean abiertas, de forma tal que permitan el cultivo y posterior cosecha sólida de los niveles de compromiso, que sin duda redundarán en mejores resultados organizacionales al establecerse sinergia entre directivos, jefes y trabajadores.

Insistimos en subrayar el hecho que en la organización están dadas las dos caras de la medalla, por un lado están los directivos y por el otro los trabajadores que impulsan el cumplimiento de las metas y los objetivos trazados en función de que los compromisos sean asumidos con verdadero espíritu de mutuo compromiso.

De forma similar, Eslami (2012) reseñó que, “si bien existen variables personales como edad, status, género, estado civil, sueldos y salarios, tipos de educación en las que se han encontrado relaciones significativas del compromiso organizacional de los trabajadores en organizaciones de corte industrial”

Meyer y Allen (1998) examinaron con éxito que, “los efectos de los valores organizacionales y las experiencias tempranas de los trabajadores en el compromiso organizacional y sus análisis revelaron valores y experiencias que interactúan sistemáticamente en la predicción del compromiso no sólo afectivo y sino también normativo pero, la naturaleza de las cosas en la interacción es distinta para diferentes combinaciones de valores y experiencias”.

Es importante señalar que es cierto que las formas de conducta y las experiencias actuarán también, si se quiere de forma sistémica, por lo tanto la forma en la que los individuos participan en su entorno responde no sólo a su naturaleza sino a su cultura.

Las personas en general van a responder a situaciones concretas de acuerdo a los instrumentos objetivos y subjetivos que manejen tales como formación, desarrollo de talentos, experiencias, motivaciones y compromisos.

En este orden de ideas, el compromiso afectivo será más fuerte o directamente proporcional a los que tuvieron muy positivas primeras experiencias, de allí que su relación con su entorno se modera más amable. De allí que a pesar de lo complejo de la condición humana y de su naturaleza, es posible conseguir que el individuo responda de acuerdo a consideraciones previsibles ante circunstancias parecidas. Entonces, cabe puntualizar que los factores de orden interno y externo influirán necesariamente en el compromiso corporativo. Siempre será un verdadero reto la gestión de personas y su dedicado estudio.

Eisenberg (1986), propusò que los resultados señalados “sugieren la posibilidad de que las prácticas de recursos humanos servirían como un medio para demostrar el pilar o compromiso con los trabajadores”.

Ogilvie (1986) indicaron que,
inclusive cuando las características del personal y del trabajo se encuentran controladas, la percepción que tienen los trabajadores sobre dos prácticas de recursos humanos (sistema preciso de evaluación del mérito y equidad de las promociones) contribuyen de continuo a la predicción del compromiso

Koys (1988) manifestó que “el compromiso de los trabajadores está directamente relacionado a la creencia de que la motivación de las prácticas de recursos humanos parten de un deseo por atraer y retener buenos trabajadores y ser permanentemente justos en el trato con ellos”.

Guzzo y Noonan (1994) demostraron que “el compromiso debe ser influido por los mensajes que puedan emitirse en el área de recursos humanos, más que por las prácticas que se manifiesten en sí mismas”.

De todo ello podemos colegir que, efectivamente, todo este ejercicio respecto de los niveles de compromiso de los trabajadores con respecto a la organización vienen siendo estudiados con el fin no sólo de la percepción que se tiene desde el ángulo de los trabajadores y de los jefes y directivos, sino que pretenden conocer la predictibilidad de los trabajadores y desde esta perspectiva, lo que es predecible, en función del comportamiento la organización.

Debemos comprender el uso de herramientas e instrumentos confiables para medir el mayor o menor nivel de compromiso que es posible obtener de los trabajadores en beneficio de la empresa. Pero no sólo eso, también el real nivel de compromiso que pueda hacer previsible que la inversión que uno aliente en el trabajador reditúa en beneficio a la entidad en su conjunto. En función de ello podremos conocer cuál es el grado de predictibilidad en función de planes y metas que se planteen como organización. Tanto el trabajador como la empresa tienen una relación de mutuo beneficio y de su integración, de su armonía y compenetración se considerará el aporte a la sociedad en su conjunto, para ellos en particular y para el bienestar de su entorno.

Meyer y Allen (1997) también trajeron a colación que “las prácticas de recursos humanos influirían en el compromiso continuidad y normativo”. Señala a modo de ejemplo, “el hecho que los trabajadores que reciben beneficios de parte de la organización aumentan asimismo su compromiso afectivo (percepción de que la organización no sólo los apoya sino que se preocupa por ellos), además su compromiso normativo (que es la percepción de que se siente en deuda con la organización) y de continuidad (que representa la percepción de que perder el beneficio sería un costo importante).

Al final del ejercicio se entiende que todo el esfuerzo de recursos humanos viene dado por atender cabalmente al trabajador propiciando un ambiente favorable en el que desarrolle sus habilidades, potencie su talento y siempre esté listo para entregar el plus adicional que va a ser la respuesta para lograr el éxito que tengan por generar, sosteniendo y aumentando, en la medida de lo posible, no sólo el compromiso afectivo sino también el compromiso normativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, en investigaciones a posteriori, Meyer y Allen (2001), “alcanzan evidencia acerca de que la misma evaluación de las prácticas de desarrollo de las carrera son indubitavelmente, el mejor predictor de compromiso afectivo y normativo”.

Debemos considerar que las organizaciones deben buscar estimular vínculos sólidos con sus trabajadores generando un ambiente de pertenecía en el trabajador que le permita avizorar un futuro diferente en cuanto mejoría. Así se logra que, tanto los niveles de valoración de la persona así como su autoestima aumenten convenientemente, no olvidemos que el trabajador tiene por lo general un sentido de pertenencia para con su entorno inmediato en el trabajo, también y muy importante es su ambiente personal, como testimonio de vida. Su condición humana desarrolla permanentemente sensaciones de estar bien porque si eso ocurre en su trabajo en su vida personal ocurrirá lo mismo con las gratificaciones que esto significa.

Considerando también que es de vital importancia el papel que desempeña la organización en cuanto a trabajar por el desempeño inclusivo del trabajador en la empresa.

Es de gran valor que la organización posea un método de desarrollo profesional dado que esto aumentará la autoestima del colaborador potenciando sus habilidades y conocimientos que sirvan de lazo para retener a los buenos trabajadores incentivados a continuar en ella, generando una relación de “ganar ganar”, reforzando así el nivel de pertenencia, lealtad y compromiso fortaleciendo así la permanencia y

disminuyendo las renunciaciones por temas personales, económicos o simple deseo de migrar.

Es necesario señalar que el compromiso en una organización es tomado en cuenta como una variable importante en los diversos modelos de rotación. A este respecto, las investigaciones son limitadas, de allí que los autores señalan que es definitivamente más razonable el asumir que, el deseo de los trabajadores por contribuir a la necesaria efectividad organizacional, será influido naturalmente por el compromiso que se experimente.

Por lo general se tenemos cuatro categorías de respuestas en este sentido (Colquitt et al, 2007):

- “a) Optar por evadir la situación laboral, ausentándose frecuentemente del trabajo o incluso, renunciando. A esto se le llama salida.
- b) Intentar cambiar las circunstancias reuniéndose con otros trabajadores para arreglar la situación. A esto se le llama la voz.
- c) Sonreír y aguantar, manteniendo el esfuerzo pese a la desdicha. A esto se le llama lealtad.
- d) Seguir los movimientos, dejando que el desempeño se deteriore lentamente. A esto se le llama negligencia”.

En relación a lo que antecede tenemos que el “compromiso organizacional”, se atenúa fuertemente cuando se tienen respuestas destructivas como réplica. En contraposición a ello se desprende que este aumenta cuando el colaborador encuentra respuestas constructivas o positivas favoreciendo así su lealtad.

Así pues, ello implica en menor o mayor medida que, el compromiso que los individuos tienden a desarrollar en las organizaciones que los acogen viene dado no necesariamente por los ingresos pecuniarios que alcance sino por el salario emocional que reciba. Este se da de diversas maneras, a través de las felicitaciones por su empeño o entrega, la capacitación que no siempre es a través de estudios sino de

consejos sanos y de un tiempo de calidad de parte de los directivos, atención a sus necesidades en su espacio mínimo vital.

Desempeño laboral

Se afirma que el desempeño laboral viene a ser el rendimiento y la actividad puesta de manifiesto por el trabajador cuando realiza funciones y tareas asignadas para su desenvolvimiento en el cargo que se le asigne en un espacio y tiempo determinado tal que le permita demostrar su adecuada competencia.

Así pues el desempeño laboral será el espacio en el que el individuo pondrá de manifiesto las competencias de su experiencia laboral alcanzada y que viene integrada no sólo como conocimientos sino también como habilidades, sentimientos, valores, actitud y otras motivacionales como educación por ejemplo, que contribuirán para alcanzar resultados a fin de tener una relación directamente proporcional a las exigencias que refleje la misión y la visión de la empresa.

Podemos inferir entonces que al acuñar el desempeño laboral como un término, esta viene a ser la descripción de lo que hace el trabajador y no necesariamente lo que sabe hacer, es así entonces que para ello son esenciales conocer aspectos tales como tener una valoración de la eficiencia, calidad y productividad con la que se desarrollan las actividades laborales que se asignan en el marco de fase determinada, así también el comportamiento que corresponde a la disciplina como son el productividad de la jornada laboral, el asumir como propias las normas tanto de seguridad y como de salud en el trabajo y naturalmente las cualidades personales necesarias para el normal desarrollo de determinadas ocupaciones o cargos consecuentemente de la aptitud demostrada. Existe por tanto una relación directamente proporcional entre las causas que determinan el desempeño laboral en relación a la idoneidad demostrada.

Dessler, (2001) señala que la evaluación del desempeño puede definirse como la valoración que tiene un colaborador al realizar su tarea, vigente o pasada con una valoración ya establecida”. En ese sentido entonces podemos apreciar que el proceso de evaluación va a acarrear el establecimiento de las normas del trabajo, evaluaciones de desempeño que tenga como referencia parámetros de control que relacione normas y presente información al empleado teniendo como fin promover que elimine defectos en su desempeño”.

Esto es correcto siempre y cuando el empleado cuente con las condiciones que le permitan desarrollar debidamente sus tareas para ello debe contar con un manual de funciones que le permitan orientarse adecuadamente una vez que inicie sus funciones teniendo un proceso de inducción adecuado.

Werther, (2000) precisa que “el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado se define como desempeño laboral, siendo indispensable que este cuente con las condiciones objetivas y subjetivas adecuadas que le permitan desarrollar su trabajo correctamente”.

Chiavenato (2000) nos reseña son tres objetivos fundamentales para la evaluación de desempeño:

“Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración y dar oportunidad de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales”.

Por lo indicado, se confirman nuestras precisiones al sustentar que los objetivos se cumplirán en función de que se permitan condiciones de trabajo tanto objetivas como subjetivas pertinentes en aras de la mejor y mayor productividad del trabajador.

Dessler, (2001) afirma que

Se evalúa el desempeño por cuatro razones. Primera, las evaluaciones proporcionan información para tomar decisiones en cuanto a los ascensos y los sueldos. Segunda, ofrecen la posibilidad de que usted y su subordinado repasen la conducta laboral del subordinado. Esto, a su vez, permite que los dos elaboren un plan para corregir las deficiencias que haya descubierto la evaluación, y para reforzar lo que se está haciendo bien. Tercera la evaluación forma parte del proceso de la empresa para planificar las carreras, porque ofrece la posibilidad de repasar los planes para la carrera de la persona, a la luz de las virtudes y defectos que ha exhibido.

Lo planteado ratifica que existen diversas posibilidades sobre los que se puede diseñarse evaluaciones, por ejemplo: el Supervisor directo, que vendría a ser la persona que esta de manera general en condiciones de chequear, evaluar y calificar el desenvolvimiento del subordinado, siendo el responsable de la performance de esa persona, la evaluación de los pares o compañeros realizada esta por el empleado y puede ser efectiva en el propósito de predecir el futuro éxito de la administración si este fuera un problema los convenios de ayuda mutua, ya que significaría que los compañeros sencillamente se reunirían para intercambiar darse calificaciones altas, una última figura es la de los Comités de Estimación, que están integrados jefes de mando medio como son, por ejemplo, el supervisor superior inmediato del empleado e incluso algunos supervisores de línea adicionales.

Queda entonces demostrado que las condiciones objetivas por las que un empleado desarrolla un estupendo desempeño laboral tiene relación directa con sus niveles de compromiso. Es así que cuando estos son efectivos y eficientes el desempeño laboral es positivo y cuantificable.

También podríamos considerar las autoestimaciones que al ser realizadas por los colaboradores para calificar su desempeño subsiste el inconveniente que pueden atribuirse una valuación mayor al que responda honestamente.

Otra mecánica es la llamada “Evaluación por los subordinados” también conocida como “retroalimentación ascendente”, este concepto se adapta normalmente a toda la organización y a toda la empresa y apoya muy bien en identificar el diagnóstico a la administración de la empresa a fin de lograr mejoras en la administración de la organización. Es en este sentido también que las autoestimaciones tienen mucho que ver con la cultura organizacional y sus valores. En un país con 70 % de informalidad según los indicadores nacionales esta no es una forma correcta de evaluar el desempeño.

Tenemos también la fórmula conocida como “de la Retroalimentación de 360 grados” que para el caso acopia toda la información de la entidad. Este método es utilizado tanto para la capacitación como para el desarrollo, es así que reemplaza generalmente a la inducción que se aplica a todo trabajador que inicia labores.

Werther, (2000) a su vez grafica que:

la metodología de evaluación y la cataloga teniendo en cuenta técnicas basadas en el desempeño que anteriormente señaladas cuya ventaja es discutir respecto a hechos ocurridos medibles; sin embargo, la desventaja reside en la resistencia al cambio, posee adicionalmente escalas de puntos donde quien evalúa tendrá que otorgar una apreciación subjetiva sobre la performance del colaborador contando para ello con una escala una escala que vaya de abajo a arriba, se cuenta también con listas de verificación las mismas que reclaman que la persona que brinda la calificación requerida tenga que la obligación de escoger adecuadamente las palabras adecuadas que detallen tanto el desarrollo del empleado como sus particularidades, soliendo ser quien evalúa el jefe inmediato superior.

Así también tenemos el “Método de selección forzada” el mismo que obliga al sujeto evaluador a que seleccione la frase que describa el desempeño del empleado en cada par de afirmaciones que encuentre para su desempeño.

En cuanto al “Método de registro de acontecimientos notables” este necesita que quien lleva a cabo la evaluación consigne diariamente, en un cuaderno de informes las más relevantes acciones que realiza quien es evaluado. Así también las “Escala de calificación conductual” son las que usan, en función a ciertos parámetros de referencia, un sistema de comparación de su práctica laboral. Luego, en cuanto al “Método de verificación de campo” se tendrá a un comisionado calificado verificando la nota que otorga el jefe inmediato a su subordinado evaluado. Por lo tanto debemos inferir que la oficina de personal o de relaciones humanas cuenta con información fidedigna de los jefes inmediatos superiores.

A través del “Método de evaluación en grupos” se tiene que contar con métodos diversos con una constante basada en la comparación del desempeño entre pares en el trabajo. Esta fórmula es muy buena para ir perfilando los puestos de trabajo así como los emolumentos que se les asignan así como las mejoras de los mismos.

Cuando nos referimos al “Método de establecimiento de categorías” quien hace las veces de evaluador debe ubicar a los empleados en una escala definida desde mayor a menor.

Referente al “Método de distribución forzada”, este propicia en cada uno de los evaluadores ubique adecuadamente a sus trabajadores en diferentes categorías de clasificación.

Asimismo en cuanto al “Método de distribución de puntos” se distribuye un universo de 100 puntos entre sus subalternos y esta asignación es en función de la performance individual del empleado.

Así también en el Método de comparaciones pareadas veremos al evaluador comparar a cada empleado contrastar al personal evaluado en el mismo grupo.

En ese orden de ideas contamos que “Basados en el desempeño a Futuro” estas están centradas en la performance que se estima y que puede predecirse mediante la evaluación del potencial del empleado, contaremos con los siguientes instrumentos o métodos. El referido a Autoevaluaciones: que se fija en la intervención del trabajador y se caracteriza por su nivel de compromiso y empeño en el curso de mejora. El de “Administración por objetivos”: consiste en que el empleado en armonía con el jefe inmediato establecen objetivos de performance que son los que creen más convenientes. Así también tenemos la “Evaluación psicológica” que desde el momento que se trabaja con profesionales en psicología se tiene como actividad principal estimar el potencial de cada individuo sin tomar en cuenta su performance previa.

El relación al “Método de centros de evaluación” estos patrones requieren la evaluación de los empleados basados en modelos múltiples de evaluación y múltiples evaluadores y todos en un mismo contexto, insisto, cultural, que establece normas de conducta tanto del empleado como de la organización que la rige, todo ello en función de normas que son respetadas y que responden a leyes que son acatadas por su propia naturaleza. Además, en caso no sean respetadas devienen en castigos severos que no son sólo de índole económico sino hasta privativos.

Sherman (1998) advierte que:

los métodos pueden también ser: métodos de características: que están diseñadas como de medición y permite conocer particularidades del trabajador como fiabilidad, inventiva, dinamismo, fortaleza individual o liderazgo indispensables tanto para el cargo como para la organización en su conjunto. Este grupo lo integran las “Escalas Gráficas de Calificación”: que es cuando al trabajador se le califica de acuerdo con características estipuladas. “Escalas Mixtas”: que viene a ser el que se basa en una comparación que tiene como referencia un patrón referido a mejor o peor

que, igual o tal que y el de “Distribución Forzada” que requiere que quien hacer el trabajo de evaluación escoja entre algunos testimonios por lo general diseñado por pares, que dan la impresión de concluir como favorables o bien como desfavorables. Así también tenemos “Formas Narrativas” que necesitan que quien evalúa redacte un escrito en el que se consigne el proceder el evaluado. Tenemos también que “El Método de comportamiento” se apoya en una referencia de distribución que tiene especificaciones de comportamiento, desarrollándose así la descripción de manera específica respondiendo a que acciones deben manifestarse para el puesto. En ese orden tenemos el “Método de incidente crítico” que permite demostrar cuál es la categoría de performance en la que se encuentra el empleado en cierta parte del desarrollo de trabajo: para bien o para mal. También denota el comportamiento conductual del trabajador con el consiguiente resultado que determina su revés o su triunfo.

En el “Método de lista de revisión de conductas”: quien evalúa examinará lo que se declara con un listado cuya característica es considerar tanto la performance como el comportamiento conductual del empleado. “La Escala fundamentada para la medición del comportamiento (BARS)”, es el método mediante la cual un conjunto de entre cinco a diez escalas verticales, serán consideradas para cada magnitud determinada en la performance y se reconozca a través de la respectiva evaluación del puesto. Las “Escalas de observación de comportamiento (BOS)” que son de una particular perspectiva de evaluación con el fin de logra la medición de la frecuencia que se observa en una conducta determinada.

En cuanto al “Método de resultados” este ya no mide características o conductas sino evalúa los logros de los empleados. Mediciones de productividad: mide estándares de productividad o de venta. Administración por objetivos: es la que califica la performance con el criterio de la base al logro de metas determinadas. Tenemos también los “Beneficios de la Evaluación del desempeño” en este sentido Chiavenato (2000) abona el concepto que “si un programa de evaluación de desempeño está

debidamente planeado, coordinado y desarrollado, proporciona 25 beneficios cuantificados a corto, mediano y largo plazo”.

En este último método, los generalmente beneficiados son el trabajador y el gerente así como la entidad en su conjunto. Para ello propone las siguientes formalidades, en primer lugar la figura del Supervisor Inmediato que pueda sugerir reglas, acciones y mandatos que permitan mejoras en el grado de performance de sus empleados, mejora la comunicación entre los distintos niveles de mando que tienen como propósito la valoración de los empleados y que involucre el proceso de evaluación del desempeño como un procedimiento objetivo, así como, sea a través de este que pueda conocerse la performance.

Que dé a conocer con que reglas de juego se regirán los empleados, cuáles serán las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, sus fortalezas y debilidades, según el resultado de una evaluación objetiva del supervisor, comunicando las medidas que adopta el jefe permite el logro de su mejor performance y las del mismo subordinado.

Que califique la capacidad humana desde el un planeamiento que considere el corto, mediano y largo plazo precisando la aportación de cada trabajador. Así se conocerá que empleados requieren de renovar o perfeccionar y en qué áreas de influencia, seleccionando con equidad y con certeza a los trabajadores con los parámetros para ascender o transferir. Lográndose así una mayor mecánica en cuanto a las políticas de recursos humanos, dando la debida oportunidad a los trabajadores, mejorando la productividad y dando un mayor peso específico a las relaciones humanas en el trabajo.

En consecuencia, estas formas de conducta, no son necesariamente de parte del empleado sino del empleador que plantea sus métodos no sólo en relación directa a sus objetivos patrimoniales sino también en relación a la ley del trabajo que los rige en armonía con la constitución del País y que debiera por ende responder a un plan estratégico de desarrollo a corto, mediano y largo plazo para bien del país.

La organización tiene que adecuarse, en función a la naturaleza del bien o servicio que brinda a la sociedad, para beneficio de esta y de su organización que incluye a sus trabajadores en su esquema de ganar ganar que le augura crecimiento.

Dessler, (2001), refirió que en los:

“Conflictos en la Evaluación del desempeño” menciona que la evaluación de desempeño falla y esto ocurre por razones comparables según señala a tres pasos que son el definir el trabajo, el evaluar el desempeño y el presentar la información al empleado”.

También aduce que yerra en cuanto no se comunica oportunamente al subordinado sin embargo se espera de ellos un buen desempeño a priori. También sustenta que fallan en función a problemas con las formas o la metodología usados para la evaluación y también observa que otro de los problemas es la sesión de entrevista utilizadas a fin de proporcionar la debida retroalimentación al empleado; y estos incluyen no sólo discusiones sino la mala comunicación.

Por ello es muy importante la inducción del nuevo trabajador y el manual de funciones por más pequeña que sea la empresa, en ella se verán reflejados los objetivos de la empresa.

En cuanto a los Métodos Modernos de Evaluación de desempeño el mismo Chiavenato, (2002) nos señala que:

su progreso viene dada por las restricciones que estos tienen, siendo que, actualmente, la nueva perspectiva refiere a la propia valoración y a la propia dirección del individuo que tiene que ver con el actual manejo de información. Existe por tanto hoy y es evidente, una mayor comunicación del personal en su personal planeación del crecimiento personal, un mejor pasar en el presente, una mejor predicción del futuro y a la par de una mejora continua de la performance objetiva.

“La Evaluación Participativa por Objetivos (EPPO)” la considera Chiavenato

(2002) dentro de las propias propiedades de la EPPO como: participativas, envolventes y motivadoras. En ese orden de ideas, según nuestra apreciación estas tres son indispensables de ser aplicadas toda vez que en el desempeño laboral se verán reflejadas todas las teorías respecto del clima organizacional, la motivación, calidad, satisfacción, liderazgo, compromiso y todas las teorías que procuran el mejor desenvolvimiento del trabajador en su empresa y en la consecución de objetivos propios de la empresa.

Dimensiones

Se indican a continuación las dimensiones que planteamos para cada variable tratada en la investigación por ser las más representativas para su desarrollo:

Compromiso Organizacional

Compromiso Afectivo: es la aceptación o consentimiento anímico del trabajador para con la empresa en el marco de su grado de pertenencia y de identificación tanto con sus objetivos de vida como con los de la empresa. Chiavenato (2002)

Compromiso de permanencia: se entiende como el acuerdo que tiene el trabajador en cuanto a la entrega de tiempo, conocimiento y niveles de esfuerzo a la empresa que le da sentido de inclusión y sentido de pertenencia que perdería si lo deja. En este sentido también es conveniente señalar el componente calculador que está referido a la que se puede considerar como inversiones y que son los planes de pensión, el aprendizaje y los beneficios acumulados a lo largo del tiempo. Chiavenato (2002)

Compromiso normativo: al incorporarse a una empresa el trabajador experimenta un procedimiento de socialización, que conlleva en el tiempo a afectos y amistades que promueven gratitudes que son muy difíciles de soslayar y crean un lazo fuerte con la empresa. Chiavenato (2002)

Compromiso calculador: es el costo a considerar como inversiones como son los planes de pensión, el aprendizaje y los beneficios acumulados a lo largo del tiempo. Chiavenato (2002)

Estas tres formas de compromisos caracterizan en general el vínculo que existe entre la organización y las personas y tiene como resultado la conveniencia o no de mantenerse en el trabajo.

Ambiente de Control: sentirse cómodo en un ambiente de trabajo es una condición básica para el desenvolvimiento de las tareas, sin embargo la comodidad debe entenderse como la existencia de controles ayudan a disminuir riesgos y crear un ambiente confiable en el desempeño utilizando eficaz y eficientemente tiempos, movimientos y recursos.

Desempeño adecuado: el desempeño adecuado permite una gestión optima de las tareas asignadas en función del puesto. Esta es pasible de ser evaluada con el propósito de tomar decisiones en cuanto a procedimientos que puedan o no ser mejorados, de selección y reclutamiento, de promoción, de preparación e inducción, de mejora salarial.

Desempeño superior: son las competencias técnicas y de conducta que distinguen a un trabajador y lo destacan de un trabajador en su misma función o categoría que lo hacen diferente entregando a la organización una mejora continua en su quehacer, destacándose.

Desempeño superior alto: es un enfoque centrado en los atributos particulares del trabajador que realza su competencia logrando un desempeño superior alto que determina que recursos humanos centre su atención a fin de mejorar su estatus en beneficio de la empresa en función de su excelencia.

Desempeño excelente: que determina incluso que recursos humanos centre su atención a fin de mejorar el estatus del trabajador en beneficio de la empresa en función de su excelencia.

1.3 Justificación.

Con el presente estudio se pretende dar un aporte para que los instrumentos Compromiso organizacional y el desempeño laboral ayuden al logro de los objetivos institucionales. Entendemos que el compromiso organizacional y el desempeño laboral garantizarán el logro de los objetivos institucionales en la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016

La presente investigación es importante porque permitirá señalar la necesidad de evidenciar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral que permitiría mejorar la performance de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud tan importante para sus objetivos.

1.4. Formulaciòn del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - EsSalud 2016?

1.4.2 Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016?

Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño superior de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016?

Problema Específico 3

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - EsSalud 2016

1.5.2 Hipótesis específica

Hipótesis Específica 1:

Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016

Hipótesis Específica 2:

Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño superior de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016

Hipótesis Específica 3:

Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - EsSalud 2016

1.6.2 Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño superior de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016`

II. METODOLOGÍA

2.1 Variables

2.1.1. Definición conceptual

Variable Desempeño Laboral

Si bien se puede definir al Desempeño Laboral tal como conceptualiza Bohórquez al sostener que “es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, 2007:67)”. El desempeño laboral es pues la gestión de las habilidades y conocimientos que el empleado manifiesta al llevar a cabo sus funciones y de las tareas que exige el puesto en el que se desenvuelve. Para el caso, es preciso subrayar que en una institución la suma de los desempeños laborales individuales configura un equipo. El equipo es el permite a fin de cuentas un diagnostico tanto de las debilidades como de las fortalezas con las que al final se cuenta para el logro de los objetivos.

Variable Compromiso organizacional.

Davis y Newstrom (citados por Edel y García, 2007: p.52) manifiestan que el compromiso organizacional es “el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando en ella”. A propósito de ello, podemos sostener que el compromiso organizacional puede entenderse como un componente multiplicador de éxito en la medida que alienta el fortalecimiento de valores que hacen posible que persona en la posición que este en función de las tareas asignadas se involucre, no sólo participe, sino que se involucre en el entendido que ello signifique que el trabajador se comprenda parte importante del objetivo para el que está prestando el servicio. Si cada quien en los procesos entiende que trabajo incluye, suma, aporta con lealtad los resultados en cuanto a calidad y calidez, eficiencia y eficacia en el servicio están garantizados.

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable desempeño laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | Nivel y Rango |
|---------------------------------|--|-------|-----------------------------|------------------------|
| Desempeño adecuado | - Cumple con las expectativas de la organización. | 1-8 | Siempre=5 | |
| Desempeño superior. | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel superior al adecuado. | 9-16 | Casi Siempre=4 A Veces=3 | Adecuado 111 al 150 |
| Desempeño superior alto. | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel notablemente superior al adecuado | 17-23 | Casi Nunca=2 Nunca=1 | Regular 71 al 110 |
| Desempeño excelente | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel excelente de tal forma que el área de recursos humanos centre su atención y mejore el status | 24-30 | | Deficiente 30 al 70 |

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | Nivel y Rango |
|-------------------------------|---|-------|-----------------------------|------------------------|
| Compromiso afectivo. | Manifiesta los lazos emocionales con la organización, | 1 -8 | Siempre=5 Casi Siempre=4 | Adecuado 111 al 150 |
| Compromiso permanencia | de Vinculación por las circunstancias de tiempo, dinero y relaciones. | 09-16 | A Veces=3 Casi Nunca=2 | Regular 71 al 110 |
| Compromiso normativo | de Deber y sentido moral o sentido de deuda hacia la organización. | 17-23 | Nunca=1 | Deficiente 30 al 70 |
| Compromiso calculador | Es el costo a considerar como inversiones como son los planes de pensión, el aprendizaje y los beneficios acumulados a lo largo del tiempo. | 24-30 | | |

2.3. Metodología

La metodología es el estudio de las técnicas de investigación, que son explicados en el procedimiento de investigación.

La metodología de la investigación colige el desarrollo de de los pasos mediante los cuales se llevará a cabo la investigación científica. Es posible confeccionar la investigación pensando automáticamente en la serie ordenada de ítems que se deben cumplir a fin de otorgar al proceso minuciosidad, autenticidad y categoría científica a la investigación.

A continuación de reseñan los puntos que comprende:

2.4 Tipo de Investigación.

Sustantiva, ya que “trata de responder a los problemas sustanciales, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica” (Reyes y Sánchez, 2015, p. 45)

.

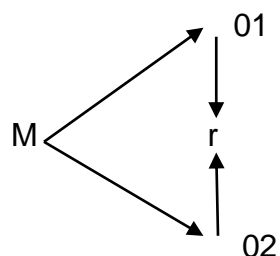
Descriptiva, ya que “está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada” (Reyes y Sánchez, 2015, p. 46).

2.5 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación será de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, “ya que no se manipulara ni someterá a prueba las variables de estudio” (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

No Experimental, es “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otra variables” (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 149).

De corte transversal, siendo su objetivo “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”, es como tener una instantánea de lo que sucede (Hernández et al., 2010, p.151). El siguiente diagrama representa este diseño:



Dónde:

P: Personal de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima.

O1: Observación de la variable Compromiso organizacional.

r= Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O2: Observación de la variable desempeño laboral.

El objeto de estudio fue analizar en base a la realidad del personal de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima, 2016.

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Tamayo y Tamayo, (2007), “La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p.67).

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 75 trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima.

2.7 .Técnica e instrumento de recolección de datos

2.7.1Técnicas

La principal técnica que se utilizó en este estudio fue la Encuesta, la misma que se plasmó con 75 encuestados, personal de la “Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima”

De acuerdo con Hernández et al (2010), la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica.

En función de la técnica señalada se empleó el instrumento denominado cuestionario con puntos que serán respondidos en armonía con las percepciones, dicho instrumento se construyó de acuerdo al proceso de “Operacionalización de las variables”.

2.7.2 Instrumentos

El instrumento utilizado para las variables de estudio de la investigación es el cuestionario con escala de respuesta tipo Likert.

Falcón y Herrera (2005).

Se refieren al respecto que se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos”. (p.12)

Encuesta

Cantin (2009),

La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante

el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

Segùn Hernández et al (2010), siendo la encuesta el instrumento pertinente de recolección de información para muestras de gran tamaño en un momento específico, es que se decide por esta técnica en presente estudio ya que como muestra se trabajara con todo el personal de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima siendo el total de 75 trabajadores.

Instrumento: Variable 1: Compromiso laboral

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del Instrumento | Encuesta de compromiso organizacional |
| Autora | César Condemarín Vargas |
| Año | 2016 |
| Tipo de instrumento | Cuestionario |
| Objetivo | Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima, 2016 |
| Población | Personal de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima, 2016 |
| Número de ítem | 30 |
| Aplicación | Directa |
| Tiempo de administraciór | 25 minutos |
| Total encuestados | 75 |
| Población y muestra | |

Instrumento: Variable 2: Desempeño laboral

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del Instrumento | Encuesta del Desempeño laboral |
| Autora | César Condemarín Vargas |
| Año | 2016 |
| Tipo de instrumento | Cuestionario |
| Objetivo | Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima, 2016 |
| Población | Personal de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima, 2016 |
| Número de ítem | 25 |
| Aplicación | Directa |
| Tiempo de administración | 30 minutos |
| Total encuestados | 75 |
| Población y muestra | |

Validez y Confiabilidad

A fin de comprobar la consistencia externa en contexto lógico, el instrumento se expone a la opinión de expertos para lo cual será menester contar con ellos los mismos que deben contar con la debida acreditación tanto en el manejo de las variables y como en el rigor de la investigación. El instrumento utilizado se sometió a juicio de peritos en el conocimiento de las variables utilizadas en la investigación, a fin de comprobar la consistencia externa en relación lógica.

Hernández *et al.* (2010, p. 201), indican que la validez "se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (...)", asimismo, puede tener diferentes tipos de evidencia tales como: la relacionada el contenido, al criterio y al constructo.

Confiabilidad

En la presente investigación se sometieron los cuestionarios liderazgo transformacional y cultura organizacional a una prueba de confiabilidad, mediante la varianza de items para determinar su confiabilidad utilizando el software SPSS. En la prueba piloto aplicada a una muestra de 20 trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016. A cada persona se le entregó dos cuestionarios indicándoles la forma de resolverlos cuya duración fue de 45 minutos por cuestionario. El procedimiento estadístico utilizado fue la varianza de los items con SPSS. Se analizó cada ítem con el uso del Alfa de Crombach.

Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 277) manifiesta que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”

Tabla 3
Confiabilidad Compromiso organizacional

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|---|-----------------------|----------------|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |
| a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. | | | |
| Estadísticas de fiabilidad | | | |
| | Alfa de Cronbach | N de elementos | |
| | ,818 | 30 | |

De lo observado y a la luz de los resultados se determina que el coeficiente alfa es 0,818 mayor a 0,8 nos indica el cuestionario sobre compromiso organizacional es consistente en sus items y por lo tanto el instrumento es confiable.

Tabla 4
Confiabilidad de la variable desempeño laboral

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| Estadísticas de fiabilidad | | | |
|----------------------------|------------------|----------------|----|
| | Alfa de Cronbach | N de elementos | |
| | ,819 | | 30 |

como se observa a la luz de los resultados el coeficiente alfa es 0,819 mayor a 0,8 lo que nos indica el cuestionario sobre desempeño laborales consistente en sus ítems y por lo tanto el instrumento es confiable.

Con el propósito de definir la validez en relación lógica el instrumento debe exponerse a juicios valorativos de los expertos para lo que se convocan a acreditados profesionales que ostenten el grado de Doctores o de Magister y con comprobada experiencia en el manejo de variables y en el rigor de la investigación científica.

Se verifica que el instrumento ha sido diseñado desde un claro concepto técnico que se desglosa en dimensiones, referencias y pasos así como en el implantar un rol evaluador que tenga como base al mismo objetivo de la investigación con el propósito de medirlo fehacientemente tal como indica la investigación.

Tabla 5

Validez del instrumento –Compromiso Organizacional

| Validador | Resultado |
|---|-----------|
| Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros | Aplicable |
| <i>Nota:</i> La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento | |

Tabla 6

Validez del instrumento desempeño laboral

| Validador | Resultado |
|---|-----------|
| Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros | Aplicable |
| <i>Nota:</i> La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento | |

2.8. Métodos de análisis de datos

En cuanto al proceso de análisis respectivo de cada una de las variables se manejará el programa SPSS V. 22, asimismo las proporciones porcentuales se consignarán en tablas y figuras que representen correcta asignación de datos, también la estadística descriptiva para la disposición dentro de la categoría de medición y para la contratación de las hipótesis se utilizará la estadística no paramétrica, a través del coeficiente.

Prueba hipótesis: Para Torres (1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p. (129).

Nivel de Significación: en cuanto menor del valor 0.05, el coeficiente deviene en significativo en el nivel de 0.05 (95% el grado de confianza en que la correlación da verdadera y 5% como probabilidad de error).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas.

2.9. Aspectos éticos

Se trabaja en armonía con los principios que se detallan :

Absoluta reserva em cuanto a la identidad de los trabajadores

Citas fidedignas de textos y documentación consultada.

Ninguna manipulación de los resultados.

IV. Resultados

3.1. Descripción

Tabla 7

Compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Bueno | 59 | 78,7% |
| Excelente | 16 | 21,3% |
| Total | 75 | 100,0% |

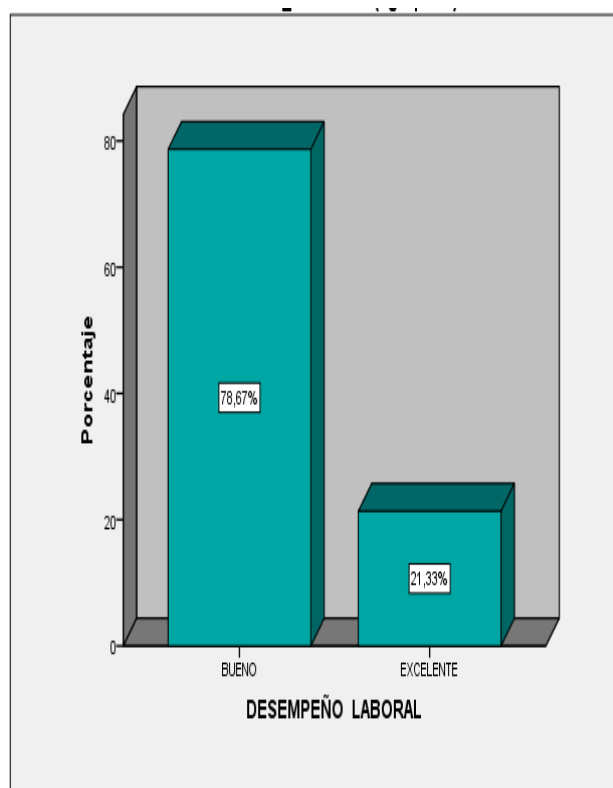


Figura 1: *Compromiso organizacional*

Interpretación:

Tal como se aprecia en la tabla y figura; el desempeño laboral está en un nivel bueno representa un 78,7%, y excelente 21,3%.

Tabla 8

Desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Regular | 59 | 78,7% |
| Alto | 16 | 21,3% |
| Total | 75 | 100,0% |

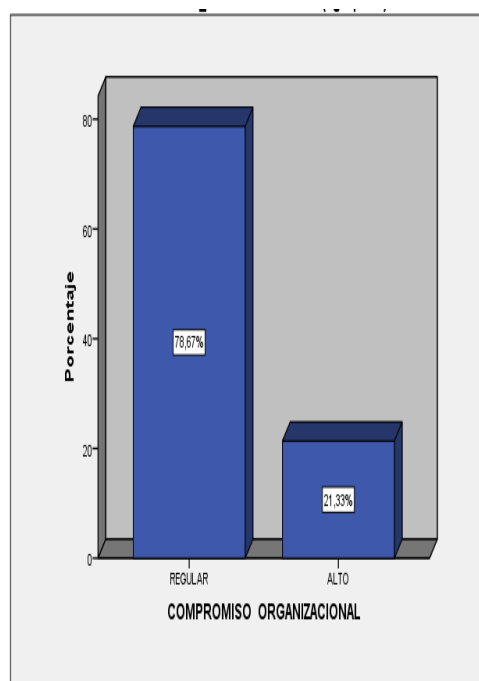


Figura 2: Compromiso organizacional

Interpretación:

En efecto se observa en la tabla y figura; el compromiso organizacional en un nivel regular representa un 78,7% y alto 21,3%.

Tabla 9

Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Desempeño laboral | Bueno | Recuento | 57 | 2 | 59 |
| | | % del total | 76,0% | 2,7% | 78,7% |
| | Excelente | Recuento | 2 | 14 | 16 |
| | | % del total | 2,7% | 18,7% | 21,3% |
| Total | Recuento | | 59 | 16 | 75 |
| | % del total | | 78,7% | 21,3% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral

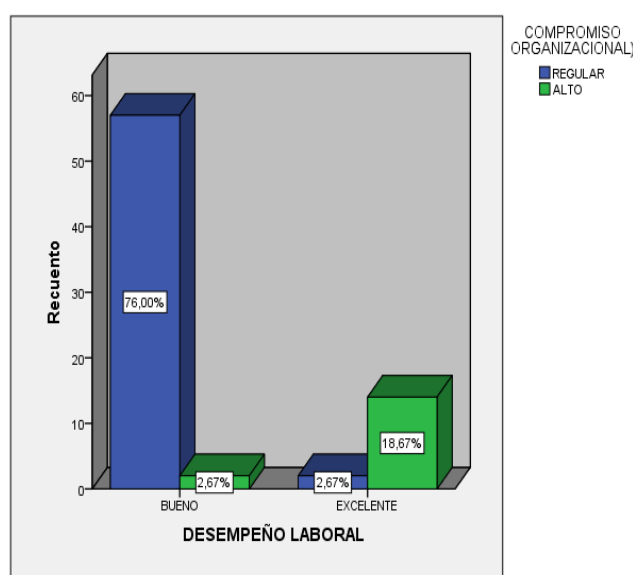


Figura 3. Diagrama 3D del compromiso organizacional y desempeño laboral

Interpretación

Podemos apreciar en la tabla y figura, el desempeño laboral se percibe en un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 76,0%, mientras que el 2,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional, por otro lado, el desempeño laboral se percibe en un nivel excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 2,7%, mientras que el 18,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

Tabla 10

Compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|--------------------|------------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Desempeño adecuado | Necesita mejorar | Recuento | 4 | 0 | 4 |
| | | % del total | 5,3% | 0,0% | 5,3% |
| | Bueno | Recuento | 53 | 6 | 59 |
| | | % del total | 70,7% | 8,0% | 78,7% |
| | Excelente | Recuento | 2 | 10 | 12 |
| | | % del total | 2,7% | 13,3% | 16,0% |
| Total | Recuento | | 59 | 16 | 75 |
| | % del total | | 78,7% | 21,3% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral

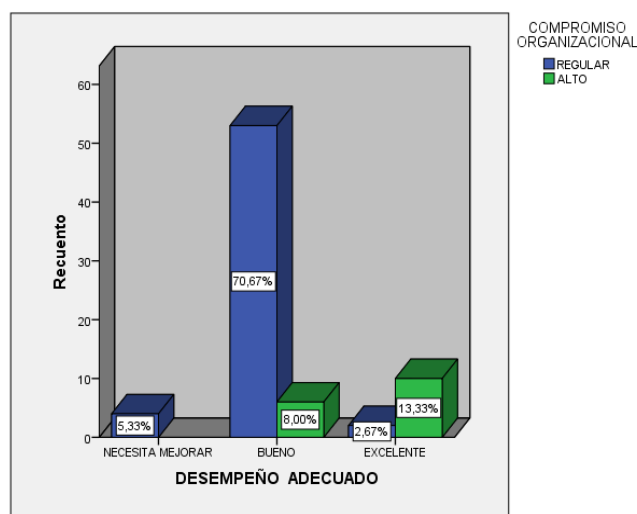


Figura 4. Diagrama 3D del compromiso organizacional y desempeño adecuado

Interpretación

Tal como se aprecia en la tabla y figura, el desempeño se percibe en un nivel que necesita mejorar, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 5,3%, por otro lado de encuestados, el desempeño adecuado se percibe en un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 70,7%, mientras que el 8,0% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional. Así mismo, el desempeño adecuado se percibe en un nivel excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 2,7%, mientras que el 13,3% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional

Tabla 11

Compromiso organizacional y evaluación de riesgos de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|-----------------------|------------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Evaluación de riesgos | Necesita mejorar | Recuento | 4 | 0 | 4 |
| | | % del total | 5,3% | 0,0% | 5,3% |
| | Bueno | Recuento | 52 | 9 | 61 |
| | | % del total | 69,3% | 12,0% | 81,3% |
| | Excelente | Recuento | 3 | 7 | 10 |
| | | % del total | 4,0% | 9,3% | 13,3% |
| Total | Recuento | | 59 | 16 | 75 |
| | % del total | | 78,7% | 21,3% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral

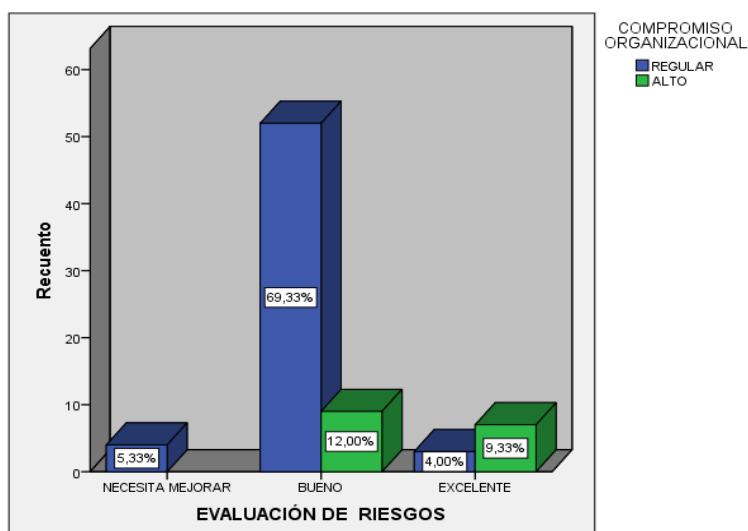


Figura 5. Diagrama 3D del compromiso organizacional y evaluación de riesgos

Interpretación

Como se demuestra en la tabla y figura, la evaluación de riesgos se percibe en un nivel que necesita mejorar, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 5,3%, por otro lado la evaluación de riesgos del desempeño se percibe en un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 69,3%, mientras que el 12,0% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional. Así mismo, la evaluación de riesgos se percibe en un nivel excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 4,0%, mientras que el 9,3% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

Tabla 12

Compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|-------------------------|------------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Desempeño superior alto | Necesita mejorar | Recuento | 5 | 0 | 5 |
| | | % del total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Bueno | Recuento | 51 | 11 | 62 |
| | | % del total | 68,0% | 14,7% | 82,7% |
| | Excelente | Recuento | 3 | 5 | 8 |
| | | % del total | 4,0% | 6,7% | 10,7% |
| Total | Recuento | | 59 | 16 | 75 |
| | % del total | | 78,7% | 21,3% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral

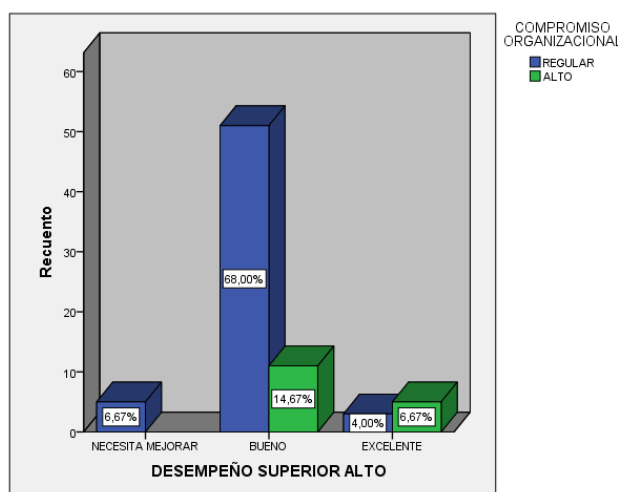


Figura 6. Diagrama 3D del compromiso organizacional y desempeño superior alto

Interpretación

Tal como se muestra en la tabla y figura, el desempeño superior alto se percibe en un nivel que necesita mejorar, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 6,7%, por otro lado, el desempeño superior alto se percibe un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 68,0%, mientras que el 14,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional. Así mismo, el desempeño superior alto se percibe en un nivel excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 4,0%, mientras que el 6,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

Tabla 13

Compromiso organizacional y el desempeño excelente de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|---------------------|------------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Desempeño excelente | Necesita mejorar | Recuento | 5 | 0 | 5 |
| | | % del total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Bueno | Recuento | 53 | 10 | 63 |
| | | % del total | 70,7% | 13,3% | 84,0% |
| | Excelente | Recuento | 1 | 6 | 7 |
| | | % del total | 1,3% | 8,0% | 9,3% |
| Total | | | Recuento | 59 | 75 |
| | | | % del total | 78,7% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral

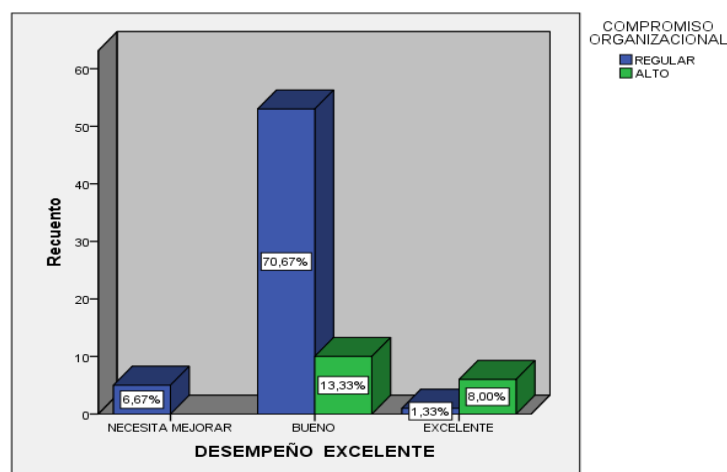


Figura 7. Diagrama 3D del compromiso organizacional y desempeño excelente

Interpretación

Podemos observar en la tabla y figura, el desempeño excelente se percibe en un nivel que necesita mejorar, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 6,7%, por otro lado, el desempeño excelente se percibe en un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en 70,7%, mientras que el 13,3% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional. A si mismo, el desempeño excelente se percibe un nivel en en excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en 1,3%, mientras que el 8,0% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

3.2 Prueba de hipótesis general y específica

H1 Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Ho No existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0 .

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0 .

Tabla 14

Correlación compromiso organizacional y el desempeño laboral

| | | | Desempeño laboral | Compromiso organizacional |
|--------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,841** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 75 | 75 |
| | Compromiso Organizacional | Coeficiente de correlación | ,841** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 75 | 75 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al llevar a cabo la prueba estadística rho de Spearman, el valor obtenido fue de 0.841, el valor positivo determina que existe relación directa entre las variables, además de encontrarse en el nivel de correlación alto, con un grado de significancia igual a 0,000 menor de 0,05 (altamente significativo), lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general se concluye que: el compromiso organizacional tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H1 Existe relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Ho No existe relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el H₀

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el H₀

Tabla 15

Correlación compromiso organizacional y el desempeño adecuado

| | | | Compromiso organizacional | Desempeño Adecuado |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,613** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | Desempeño Adecuado | N | 75 | 75 |
| | | Coeficiente de correlación | ,613** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 75 | 75 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar la prueba estadística rho de Spearman, el valor obtenido fue de 0.613, el valor positivo nos señala que existe relación directa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderado, con un grado de significancia igual a 0,000 menor de 0,05 (altamente significativo), lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, se concluye que: el compromiso organizacional tiene relación directa y significativa con la dimensión desempeño adecuado del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Hipótesis Específica 2

H1 Existe relación directa entre el compromiso organizacional y evaluación de riesgos de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

H₀ No existe relación directa entre el compromiso organizacional y evaluación de riesgos de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H₀

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H₀

Tabla 16

Correlación compromiso organizacional y evaluación de riesgos

| | | | Compromiso organizacional | EVALUACIÓN DE RIESGOS |
|--------------------|------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,445** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | EVALUACIÓN DE RIESGOS | N | 75 | 75 |
| | | Coeficiente de correlación | ,445** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 75 | 75 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar la prueba estadística rho de Spearman, el valor obtenido fue de 0.445 el valor positivo nos indica que existe relación directa entre las variables, asimismo se encuentra en el nivel de correlación moderado, con un grado de significancia igual a 0,000 menor de 0,05 (altamente significativo), lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2, se concluye que: el compromiso organizacional tiene relación directa y significativa con la dimensión evaluación de riesgos del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Hipótesis Específica 3

H1 Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Ho No existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0 .

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0 .

Tabla 17

Correlación compromiso organizacional y el desempeño superior alto

| | | | Compromiso Organizacional | Desempeño superior alto |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,345** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,002 |
| | | N | 75 | 75 |
| | Desempeño superior alto | Coeficiente de correlación | ,345** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | |
| | | N | 75 | 75 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar la prueba estadística rho de Spearman, el valor obtenido fue de 0.345 el valor positivo nos señala que existe relación directa entre las variables, así también se encuentra en el nivel de correlación bajo , con un grado de significancia igual a 0,000 menor de 0,05 (altamente significativo), lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3 se concluye que: el compromiso organizacional tiene relación directa y significativa con la dimensión desempeño superior alto del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Hipótesis Específica 4

H1 Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño excelente de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

H0 No existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño excelente de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Tabla 18

Correlación compromiso organizacional y el desempeño excelente

| | | | Compromiso Organizacional | Desempeño excelente |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,458** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | Desempeño excelente | N | 75 | 75 |
| | | Coeficiente de correlación | ,458** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 75 | 75 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar la prueba estadística rho de Spearman, el valor obtenido fue de 0.345 el valor positivo nos indica que existe relación directa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación bajo, con un grado de significancia igual a 0,000 menor de 0,05 (altamente significativo), lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3 se concluye que: el compromiso organizacional tiene relación directa y significativa con la dimensión desempeño excelente del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016..

V. Discusión

Sobre el objetivo 1, respecto a la dimensión el desempeño adecuado de la variable desempeño laboral y la variable compromiso organizacional, encontramos que estadísticamente son significativas ya que el valor de $p = 0,000$ menor de $0,001$ (alta significancia bilateral); además el valor positivo de Rho de Spearman es $0,614$ nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel moderado, los resultados nos permiten sostener que la asociación entre las variables es significativa como observamos y se corrobora en la parte descriptiva donde el $70,7\%$ considera que cuando el desempeño adecuado es bueno, el compromiso organizacional es regular en los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Sobre el objetivo 2, respecto a la dimensión evaluación de riesgos de la variable desempeño laboral y la variable compromiso organizacional, encontramos que estadísticamente son significativas ya que el valor de $p = 0,000$ menor de $0,001$ (alta significancia bilateral); además el valor positivo de Rho de Spearman es $0,445$ nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel moderado, los resultados nos permiten sostener que la asociación entre las variables es significativa como observamos y se corrobora en la parte descriptiva donde el $69,3\%$ considera que cuando la evaluación de riesgos es bueno, el compromiso organizacional es regular en los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Sobre el objetivo 3, respecto a la dimensión desempeño superior alto de la variable desempeño laboral y la variable compromiso organizacional, encontramos que estadísticamente son significativas ya que el valor de $p = 0,000$ menor de $0,001$ (alta significancia bilateral); además el valor positivo de Rho de Spearman es $0,345$ nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel bajo, los resultados nos permiten sostener que la asociación entre las variables es significativa como observamos y se corrobora en la parte descriptiva donde el $68,0\%$ considera que cuando el desempeño superior alto es bueno, el compromiso organizacional es

regular en los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Sobre el objetivo 4, respecto a la dimensión desempeño excelente de la variable desempeño laboral y la variable compromiso organizacional, encontramos que estadísticamente son significativas ya que el valor de $p = 0,000$ menor de $0,001$ (alta significancia bilateral); además el valor positivo de Rho de Spearman es $0,458$ nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel moderado, los resultados nos permiten sostener que la asociación entre las variables es significativa como observamos y se corrobora en la parte descriptiva donde el $70,7\%$ considera que cuando el desempeño excelente es bueno, el compromiso organizacional es regular en los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Sobre el objetivo general, respecto a la variable desempeño laboral y la variable compromiso organizacional, encontramos que estadísticamente son significativas ya que el valor de $p = 0,000$ menor de $0,001$ (alta significancia bilateral); además el valor positivo de Rho de Spearman es $0,841$ nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel alto, los resultados nos permiten sostener que la asociación entre las variables es significativa como observamos y se corrobora en la parte descriptiva donde el $76,0\%$ considera que cuando el desempeño laboral es bueno, el compromiso organizacional es regular en los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Al respecto según Carpio (2003) manifiesta que el compromiso organizacional es indispensable hoy “para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas” que exigen cambios radicales “en las creencias, costumbres y valores de las organizaciones, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor flexibilidad. El autor señala que para lograrlo, obtener el compromiso del talento humano es clave”.

Como manifiesta el autor el compromiso organizacional y los factores que manifiesta interviene en el desempeño laboral, tal como encontramos en los resultados significativos que obtuvimos.

Asimismo, Colquitt et al. (2007) señala que “no es suficiente con tener a talentosos trabajadores que hagan bien sus trabajos, ya que además se necesita retenerlos por largos periodos de tiempo para que así la organización pueda beneficiarse de sus esfuerzos”. Cabe señalar que esto es un feedback, ya que si ocurre el individuo se beneficia de la organización y esta se beneficia del talento del trabajador.

Este argumento planteado por el autor corrobora exactamente la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral tal como obtuvimos en nuestros resultados.

Sobre el desempeño laboral consideramos la afirmación planteada por Chiavenato, (2000) nos reseña tres objetivos fundamentales para la evaluación de desempeño: “Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración y dar oportunidad de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales”.

El autor refiere implícitamente el compromiso que se tiene que tener para un buen desempeño laboral al referirse al tratamiento de los recursos humanos como ventaja competitiva para una empresa, además alude la importancia de los objetivos organizacionales e individuales.

Los hallazgos de nuestra investigación corroboran con lo encontrado por Valqui (2013) ya que concluye que el clima organizacional “se relaciona con el desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario, año 2013, al comprobarse que existe correlación positiva media”.

También nuestra investigación corrobora con lo encontrado por Gutierrez, Nahui (2014), ya que concluye en afirmar afirmar que existe una relación directa significativa entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de la Victoria-Lima 2014.

Así mismo nuestra investigación corrobora con lo encontrado Chavez (2014), quien “concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración” del Instituto Nacional de Rehabilitación del Distrito de Chorrillos 2014.

También afirmamos que nuestra investigación corrobora lo encontrado por Urbano, (2014), concluyendo que existe “una correlación moderada entre clima organizacional y el desempeño según laboral los trabajadores del Diario Oficial El Peruano”, 2014

Por otro lado nuestra investigación corrobora lo encontrado por Ugaz, Yrazabal (2014), como conclusión de que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas – Lima 2014.

A la luz de los resultados que encontramos y verificando con las bases teóricas de investigadores así como de tesis que guardad similitudes con la nuestra, Aseveramos que el trabajo de investigación realizado tiene consistencia lógica y científica y que por lo tanto nuestra investigación es válida cumpliendo con los objetivos propuestos.

VI. Conclusiones

- Primera:** Respecto al objetivo 1, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,613, demostró una moderada relación entre las variables.
- Segunda:** Respecto al objetivo 2, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y evaluación de riesgos de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,445, demostró una moderada relación entre las variables.
- Tercera:** Respecto al objetivo 3, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,345, demostró una baja relación entre las variables.
- Cuarta:** Respecto al objetivo 4, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño excelente de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,458, demostró una moderada relación entre las variables.

Quinta: De acuerdo al objetivo general, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.841, demostró una alta asociación entre las variables.

VII. Recomendaciones

- Primera:** En cuanto al compromiso organizacional se sugiere realizar planes de mejora ya que se observa un buen nivel de compromiso, aprovechar esta situación con proyectos creativos de participación activa en los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud que permitan optimizar su eficiencia.
- Segunda:** Respecto al desempeño laboral se sugiere realizar analizar y reflexionar en talleres de inter aprendizaje aquellas debilidades en los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud que hace se perciba un desempeño regular.
- Tercera:** Se sugiere realizar talleres de emprendimiento laboral con el objetivo de mostrar las potencialidades en el sector planificación y desarrollo que permitan un efectivo desempeño laboral
- Cuarta:** Generar actividades que permitan otorgar beneficios a los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud, mediante estímulos creativos de acuerdo a la realidad que permitan promocionar y desarrollar el desempeño laboral.
- Quinta:** Comunicar los resultados obtenidos a la comunidad científica para que se utilicen como base para futuras investigaciones.

VIII. REFERENCIAS

- Alcala, U. (2011). *Clima Organizacional de una institución pública de una educación superior*, recuperado el 31 de agosto de 2013, de http://www.unpa.edu.mx/tesis_Tux/tesis_digitales/TESIS%20FINALMONSERRA T.pdf
- Aguirre, G. et al. (s.f) *Comportamiento organizacional*. Universidad Veracruzana
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – USAT (Perú)
- Arancibia, M. (2006). *Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional*. Editorial Loreto Marchant R. primera edición: diciembre, 2006, viña del mar, chile
- Araujo y Guerra, (2007) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*, consultado el 31 de agosto de 2013, <https://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534/1288>
- Bayona, S. Y Madorran, L (2000), *Compromiso Organizacional: Implicaciones para la Gestión Estrategia de los Recursos Humanos*, Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill
- Bohórquez (2004). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*, consultado el 01 de setiembre de 2013, disponible <https://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/534/1288>
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima Editorial San Marcos
- Claure, M., y Bohrt, M (2003). “*Tres Dimensiones del Compromiso Organizacional: Identificación, Membresía y Lealtad*”, Bolivia

- Chiavenato, (2001). *Administración de Recursos Humano*. Quinta edición – Editorial Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ª Ed.). México: McGraw Hill.
- Cortes. J. (2009) *Diagnostico del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón*, recuperado el 31 de agosto de 2013, tesis para optar el titulo de Magister de salud publica <https://es.scribd.com/doc/80045186/Tesis-Diagnostico-Clima-Laboral>
- Cruz, Osoreo (2015) “*Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en el personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú*”.
- Coello (2014). “*Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*”. Ecuador.
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.
- Chávez (2014). “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación – distrito de Chorrillos*”,2014;
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Edinburgh Business SchoolHeriot – Watt University
- Dessler, Gary. 2001 “*Administración de personal*” 8ª Ed. Pearson Educación. México
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional. Vol., I, versión electrónica gratuita*. Texto completo en <http://eumed.net/libros/2007c/>

- Eslami, J., Gharakhani, D (2012): *Organizational Comitment and Job Satisfaction. Journal of Science and Technology Vol 2, N°2*. Recuperado de http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf
- Farfán (2015), “*Gestión del Talento humano y compromiso organizacional del personal administrativo UGEL 04, Comas-2015*”
- Fischer, I. (2010). *Calidad en el intercambio de líder miembro y desempeño laboral*, consultado el 31 de agosto de 2013, <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9895.pdf>
- Frías (2014). En su investigación “*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación. Chile*”,
- Flores, R (2008). *Características de desempeño laboral*, consultado el 31 de setiembre de 2013, <http://www.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeño-laboral-tesis>
- García, J. (2000). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones* (1era.ed). Lima: Universidad del Pacífico
- García, S.E. (2009), *Diagnostico de la relación clima organizacional y sistema de gestión de la calidad: caso un órgano interno del control para estatal*. Universidad Veracruzana
- Gómez (2012) En su tesis “*Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral con los empleados SLP en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México*”.

Gutierrez, Nahui (2014). *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del distrito de La Victoria”*, Lima 2014,

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. (3era.ed) México, D.F: Mc Graw-Hill Interamericana

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

Hernández R., Fernández P. Baptista L. (2006). *Metodología de la Investigación*. I Mc Graw Hill. México, D.F.

Kruse, K, (2013, 14 de Julio): *How do you measure engagement*. Revista Forbes. Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-youmeasure-engagement/2/>

Locke, G. (1976). *La naturaleza y las causas de Satisfacción en el Trabajo Manual de psicología industrial y organizacional*. Estados Unidos, Chicago: Editorial Rand MC Nallycollege

Latorre (2012). *“La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral”*. España,

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resource Management Review, 1, 61–89.

Montalvo, W. (2011) *Clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de la educación secundaria de la UCEL 15 de Huarochiri – 2008*, recuperado 31 de agosto de 2013. <http://es.scribd.com/doc/119072592/Tesis-el-Clima-Organizacional>

- Pérez (2014). *“La Motivación y el compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”*
- Porret, M. (2006). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones* (1.a.ed) Madrid
- Porter et al. (1974) *Organisational commitmen, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. Journal of applied psychology, Nro. 59
- Ramos, D.C. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Programa de Psicología UNAD CEAD Arbeláez, Sede Fusagasugá
- Robbins, S. (1990). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall Interamericana
- Rubio, A y Gonzales, L (1998). *Examen de las relaciones entre el Compromiso Organizacional Afectivo y Continuo*. Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Salamanca. España.
- Salas (2013). *“Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios”*, Venezuela;
- Stephen, R. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma.ed). México, San Diego State: Pearson Prentice Hall
- Troncoso, B y Zurita, N. (2003). *Clima Organizacional en el Hospital Villa Rica*, recuperado el 31 de agosto de 2013. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fet853c.pdf>
- Urbano, (2014). *“Clima organizacional y desempeño laboral según los trabajadores del Diario Oficial El Peruano”*, 2014,

Ugaz, Yrazabal (2014). *“Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas”*, Lima, 2014

Velarde (2015) *“Compromiso organizacional y tiempo de servicio en el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas (FIIS) de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV)”*,

Valqui (2013) *“Clima Organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional penitenciario”* Lima, 2013,

Werther, W. 2000 *“Administración de personal y recursos humanos”*. 5ª Ed. McGraw-Hill Interamericana Editores. México D.F.

[http://www.coachingemo.com/documentos/satisfacción en el trabajo.](http://www.coachingemo.com/documentos/satisfacción%20en%20el%20trabajo.pdf)
Mayo,2002

<https://www.slideshare.net/DrWalterLopezMoreno/compromiso-organizacional>

https://www.scielo.org/ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci_arttext&ting=es

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CAR_RASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1

<https://ucbconocimiento.ucbcba.edu.bo/index.ppphp/raja/article/view/190/188>

<https://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/v2n1/v2n1a8.html>

<https://es.scribd.com/doc/201286481/Comportamiento-Organizacional-13era-Edicion-Stephem-Robbins-PDF>

<https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/CESE0808110073A/9307>

https://www.ehowenespanol.com/teorias-del-compromiso-organizacional-info_501253

ANEXOS

Anexo A MATRIZ DE CONSISTENCIA

Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud. Lima, 2016

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | Variables e indicadores | | | | |
|---|--|---|--|---|-------|-----------------------------|------------------------|
| <p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - EsSalud 2016</p> | <p>:General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - EsSalud 2016</p> | <p>General:</p> <p>Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - EsSalud 2016</p> | <i>Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional</i> | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | Nivel y Rango |
| | | | Compromiso afectivo. | Manifiesta los lazos emocionales con la organización, | 1 -8 | Siempre=5 Casi Siempre=4 | Adecuado 111 al 150 |
| | | | Compromiso de permanencia | Vinculación por las circunstancias de tiempo, dinero y relaciones. | 09-16 | A Veces=3 Casi Nunca=2 | Regular 71 al 110 |
| | | | Compromiso de normativo | Deber y sentido moral o sentido de deuda hacia la organización. | 17-23 | Nunca=1 | Deficiente 30 al 70 |
| <p>Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016?</p> | <p>Específicos:</p> <p>Evide Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016</p> | <p>Específicos:</p> <p>Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016?</p> | Compromiso calculador | Es el costo a considerar como inversiones como son los planes de pensión, el aprendizaje y los beneficios acumulados a lo largo del tiempo. | 24-30 | | |
| | | | | | | | |

| ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño superior de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016? | Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño superior de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016 | Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño superior de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016 | <p>Operacionalización de la Variable desempeño laboral</p> <table><thead><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Escala de Medición</th><th>Nivel y Rango</th></tr></thead><tbody><tr><td>Desempeño adecuado</td><td>- Cumple con las expectativas de la organización.</td><td>1-8</td><td>Siempre=5</td><td></td></tr><tr><td>Desempeño superior.</td><td>-Cumple con las expectativas de la organización en un nivel superior al adecuado.</td><td>9-16</td><td>Casi Siempre=4 A Veces=3 Casi Nunca=2 Nunca=1</td><td>Adecuado 111 al 150 Regular 71 al 110</td></tr><tr><td>Desempeño superior alto.</td><td>-Cumple con las expectativas de la organización en un nivel notablemente superior al adecuado</td><td>17-23</td><td></td><td>Deficiente 30 al 70</td></tr><tr><td>Desempeño excelente</td><td>-Cumple con las expectativas de la organización en un nivel excelente de tal forma que el área de recursos humanos centre su atención y mejore el status</td><td>24-30</td><td></td><td></td></tr></tbody></table> | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | Nivel y Rango | Desempeño adecuado | - Cumple con las expectativas de la organización. | 1-8 | Siempre=5 | | Desempeño superior. | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel superior al adecuado. | 9-16 | Casi Siempre=4 A Veces=3 Casi Nunca=2 Nunca=1 | Adecuado 111 al 150 Regular 71 al 110 | Desempeño superior alto. | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel notablemente superior al adecuado | 17-23 | | Deficiente 30 al 70 | Desempeño excelente | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel excelente de tal forma que el área de recursos humanos centre su atención y mejore el status | 24-30 | | |
|--|--|--|---|--|--|-------|--------------------|---------------|---------------------------|---|-----|-----------|--|----------------------------|---|------|--|--|---------------------------------|---|-------|--|------------------------|----------------------------|--|-------|--|--|
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | | Escala de Medición | Nivel y Rango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desempeño adecuado | - Cumple con las expectativas de la organización. | 1-8 | | Siempre=5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desempeño superior. | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel superior al adecuado. | 9-16 | | Casi Siempre=4 A Veces=3 Casi Nunca=2 Nunca=1 | Adecuado 111 al 150 Regular 71 al 110 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desempeño superior alto. | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel notablemente superior al adecuado | 17-23 | | | Deficiente 30 al 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desempeño excelente | -Cumple con las expectativas de la organización en un nivel excelente de tal forma que el área de recursos humanos centre su atención y mejore el status | 24-30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016? | Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016 | Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Tipo y diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|---|--|---|--|
| <p>Tipo: El tipo de investigación de la presente investigación es sustantiva, descriptiva correlacional</p> <p>Diseño: El diseño es no experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> | <p>Población: . La población estuvo constituida por 75 trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud 2016</p> | <p>La técnica utilizada fue la encuesta</p> <p>El instrumento el cuestionario con escala de respuesta tipo likert para las variables de estudio Compromiso organizacional y desempeño laboral</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>En la investigación se realizó la descripción de ambas variables mediante tablas de frecuencia y porcentaje resumir y analizar los datos de las variables compromiso organizacional y desempeño laboral. Las tablas y figuras se realizaron en el programa SPSS 22.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Así mismo se aplicó la estadística de prueba para ver la significatividad de los resultados, para comparar los datos de las variables. Para ello hemos usado las pruebas estadísticas No Paramétricas, el Coeficiente de correlación de Spearman, mediante el paquete estadístico SPSS versión 22 en español, para la prueba de hipótesis se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas, lo que le corresponde es la correlación de Spearman</p> |

ANEXO B

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 DESEMPEÑO ADECUADO | | | | | | | |
| 1 | Considera usted que las personas deben tener siempre un desempeño adecuado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Considera usted que en la organización se debe tener siempre un comportamiento ético. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Considera usted que cumple con las metas que se le asigna. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Considera usted que cumple con sus horarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Considera usted que respeta las normas de la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Considera usted que valora a sus compañeros de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Considera usted que participa con entusiasmo en las actividades que organiza la empresa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Considera usted que entiende y participa de la misión de la empresa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2 DESEMPEÑO SUPERIOR | | | | | | | |
| 9 | Considera usted que participa con nuevos planteamientos e ideas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considera usted que resuelve problemas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Considera usted que presenta sus informes con claridad y recomendaciones. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Considera usted que trata a sus pares con respeto y cortesía. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 COMPROMISO AFECTIVO | | | | | | | |
| 1 | Considera usted pasar el resto de su carrera en esta organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Considera usted que plática frecuentemente de su organización con personas que no pertenecen a ella. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Considera usted que siente los problemas de su organización como propios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Considera usted que podría comprometerse fácilmente con otra organización de la misma manera. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Considera usted que su organización es muy importante en su desarrollo emocional. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Considera usted que la organización lo ayuda en su crecimiento personal. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Considera usted que se siente en total libertad de exponer sus ideas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Considera usted que es apreciado por sus jefes y compañeros de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2 CONSIDERACION DE PERMANENCIA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Considera usted que se siente como parte de la familia en su organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considera usted que está emocionalmente vinculado con su organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 13 | Considera usted que protege la información de la empresa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Considera usted que debe estar en constante capacitación para aportar más y mejor. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Considera usted que su grado de responsabilidad es alto. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Considera usted que siempre está dispuesto a colaborar con sus pares si hubiera algún problema. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO SUPERIOR ALTO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Considera usted que tiene un fuerte sentido del deber. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Considera usted que enfatiza lo importante de la misión de la empresa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Considera usted que transmite confianza. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Considera usted que sugiere formas innovadoras de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Considera usted que es un motivador en su área. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Considera usted que afianza la autoestima de sus compañeros de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | Considera usted el crédito correspondiente de los logros a quienes lo merecen. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4 DESEMPEÑO EXCELENTE | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24 | Considera usted que promueve mejoras permanentes en su trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Considera usted que alienta los aspectos morales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 26 | Considera usted que ayuda en las necesidades y habilidades de sus pares. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 27 | Considera usted que promueve la integración de equipos de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|
| 28 | Considera usted que puede mejorar las tareas. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 29 | Considera usted que motiva la mayor cooperación para el logro de buenos resultados. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 30 | Considera usted que afirma desempeños positivos. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NUÑEZ UNTUGUIS JESUS DNI: 07876624

Especialidad del validador: Magistrado en Docencia Universitaria - ABOGADO

.....de.....del 20.....

 Mg. Jesus Nuñez Untiveros
 Metodología de Investigación

Firma del Experto Informante.

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|----|----|----|----|----|----|--|
| 11 | Considera usted que tiene un alto grado de interrelación con el personal de su organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Considera usted que tiene una relación de pertenencia con su organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Considera usted que goza de buena reputación en su organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Considera usted que recibe reconocimiento en su organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Considera usted que goza de respeto dentro de su organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Considera usted que su trabajo es valorado en su organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3 COMPROMISO NORMATIVO | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | Considera usted que teme dejar su trabajo sin tener otra alternativa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Considera usted difícil dejar la organización en este momento incluso si lo deseara. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Considera usted costoso dejar la organización en este momento. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Considera usted que permanecer en su organización es un asunto tanto de necesidad como de deseo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Considera que estar en la organización es sinónimo de estabilidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Considera usted que conforme pase el tiempo en la organización será considerado para algún ascenso. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | Considera usted que el trabajo que desarrolla como personal. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4 COMPROMISO CALCULADOR | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24 | Considera usted tener pocas opciones para considerar dejar la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Considera usted que la escasez de alternativas disponibles sería una de las pocas consecuencias para dejar la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 26 | Considera usted una razón que dejar la organización requiere de un sacrificio personal. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 27 | Considera usted que las personas hoy se mudan de empresa con demasiada frecuencia. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 28 | Considera usted que si tuviera mayores títulos académicos pudiera conseguir mejor empleo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 29 | Considera usted que con mejores contactos mejoraría su puesto en la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 30 | Considera usted que sus condiciones de trabajo o higiene son las satisfactorias. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NUÑEZ UNIVEROS JESU DNI: 07876624

Especialidad del validador: Magistrado en Ciencias Universitarias - ABOGADO.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20....


Mg. Jesús Núñez Univeros
Metodología de Investigación

Firma del Experto Informante.

ANEXO C

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. Título:

Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016.

2. Autor:

Br. César Augusto Condemarín Vargas

3. Resumen

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- 2016.. La población estuvo conformada por 75trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud- 2016.El enfoque de la investigación es cuantitativo, el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su ejecución el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal,se recogió la información a través de la aplicación de cuestionarios para cada variable. Así se aplicó el cuestionario sobre Compromiso organizacional de 30 preguntas en la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Alguna veces, Siempre, Casi siempre). y el cuestionario de Desempeño laboralcon 30 preguntas en la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Alguna veces, Siempre, Casi siempre). Estos cuestionarios brindaron información acerca de la relación que existente entre compromiso organizacional y el desempeño laboral, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentaron en forma gráfica y textualmente. Asimismo, para la relación de variables y dimensiones se utilizó la prueba de correlación rho de Spearman. Los resultados obtenidos del análisis estadístico mostraron que sí existe relación positiva alta entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los de los trabajadores de la Gerencia

Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016, hallándose una correlación de 0,841 con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia determinada de 0,05; lo cual indica que la correlación es alta.

4. Palabras clave:

Compromiso organizacional y sus dimensiones: desempeño adecuado, evaluación de riesgos, desempeño superior alto, desempeño excelente y el Desempeño laboral.

5. Abstract:

The general objective of the research was to determine the relationship between the organizational commitment and the work performance of the employees of the Central Management of Social Health Insurance Planning and Development - 2016 .. The population was made up of 75 workers from the Central Management Of Social Health Insurance Planning and Development-2016. The research approach is quantitative, the method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for the non-experimental design of correlation level cross-sectional, information was collected through the application of questionnaires for each variable. Thus, the questionnaire on Organizational Commitment of 30 questions was applied on the Likert scale (Never, Almost Never, Sometimes, Always, Almost Always). And the Labor Performance questionnaire with 30 questions on the Likert scale (Never, Almost Never, Sometimes, Always, Almost Always). These questionnaires provided information about the relationship between organizational commitment and work performance, in its different dimensions; Whose results were presented graphically and verbatim. Likewise, for the relationship of variables and dimensions, the Spearman rho correlation test was used. The results obtained from the statistical analysis showed that there is a high positive relationship between the organizational commitment and the work performance in the workers of the Central Management of Planning and Development of the Social Health Insurance - Lima 2016, with a correlation of 0.841 with a Calculated value for $p = 0.000$ at a determined significance level of 0.05; Which indicates that the correlation is high.

Keywords: Organizational commitment and its dimensions: adequate performance, risk assessment, high superior performance, excellent performance and work performance..

.

7. Introducción

La importancia de la investigación se concentró en determinar la relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016.

Como parte integrante del personal que labora en el centro de servicios de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016., se percibió que había una relación directa entre compromiso organizacional y el desempeño laboral, además en conversaciones informales mis compañeros también afirmaron lo mismo y esto fue una de las razones para la realización de la investigación ya que no solamente podemos decir que existe una relación o no por afirmaciones directas sino que tienen que tener una consistencia lógico y científica.

Con el presente estudio se pretende dar un aporte para que los instrumentos Compromiso organizacional y el desempeño laboral ayuden al logro de los objetivos institucionales. Entendemos que el compromiso organizacional y el desempeño laboral garantizarán el logro de los objetivos institucionales en la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016

La presente investigación es importante porque permitirá señalar la necesidad de evidenciar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral que permitiría mejorar la performance de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud tan importante para sus objetivos.

8. Metodología

La investigación realizada fue descriptiva y se tomó a toda la población como muestra

ya que en los 75 de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016 son un universo pequeño que se para realizar la investigación. Para la confiabilidad de los instrumentos de recolección de información (cuestionarios) se tomó una muestra a 20 trabajadores, los resultados fueron sometidos a la prueba Alfa de Crombach cuyo resultado global fue de 0.818 para el cuestionario de compromiso organizacional y 0,819 para el cuestionario del desempeño laboral, en ambos casos los resultados determinaron la confiabilidad de los instrumentos.

Los niveles utilizados para los resultados fueron:

Para desempeño laboral

| Niveles | desempeño adecuado | evaluación de riesgos | desempeño superior | desempeño excelente | Variable desempeño laboral |
|-----------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------------|
| Necesita mejora | 8 – 19 | 8 – 19 | 7 – 17 | 7 – 17 | 30 – 69 |
| Bueno | 20 – 29 | 20 – 29 | 18 – 27 | 18 – 27 | 70 – 109 |
| Excelente | 30 – 40 | 30 – 40 | 28 – 35 | 28 – 35 | 110 – 150 |

Para compromiso organizacional

| Niveles | compromiso organizacional |
|---------|------------------------------|
| Bajo | 30 – 69 |
| Regular | 70 – 109 |
| Alto | 110 – 150 |

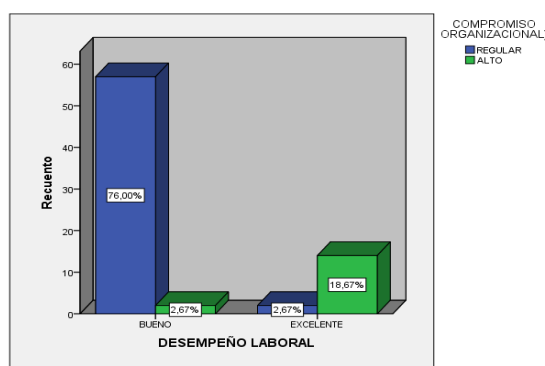
9. Resultados

Tabla 1

Compromiso organizacional y el desempeño laboral

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Desempeño laboral | Bueno | Recuento | 57 | 2 | 59 |
| | | % del total | 76,0% | 2,7% | 78,7% |
| | Excelente | Recuento | 2 | 14 | 16 |
| | | % del total | 2,7% | 18,7% | 21,3% |
| Total | Recuento | | 59 | 16 | 75 |
| | % del total | | 78,7% | 21,3% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral

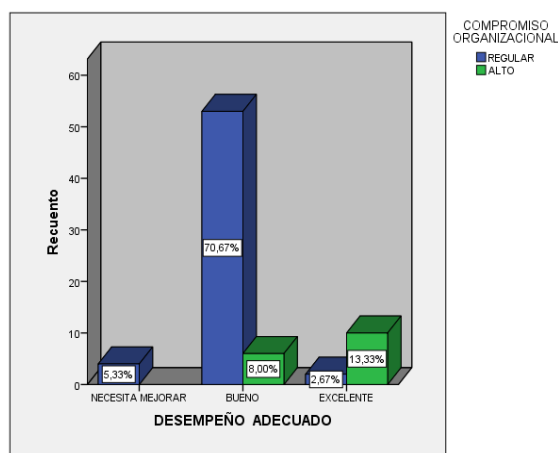


Como observamos de la tabla y figura, el desempeño laboral se percibe en un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 76,0%, mientras que el 2,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional, por otro lado, el desempeño laboral se percibe en un nivel excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 2,7%, mientras que el 18,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

Tabla 02*Compromiso organizacional y el desempeño adecuado*

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|--------------------|------------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Desempeño adecuado | Necesita mejorar | Recuento | 4 | 0 | 4 |
| | | % del total | 5,3% | 0,0% | 5,3% |
| | Bueno | Recuento | 53 | 6 | 59 |
| | | % del total | 70,7% | 8,0% | 78,7% |
| | Excelente | Recuento | 2 | 10 | 12 |
| | | % del total | 2,7% | 13,3% | 16,0% |
| Total | Recuento | | 59 | 16 | 75 |
| | % del total | | 78,7% | 21,3% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral

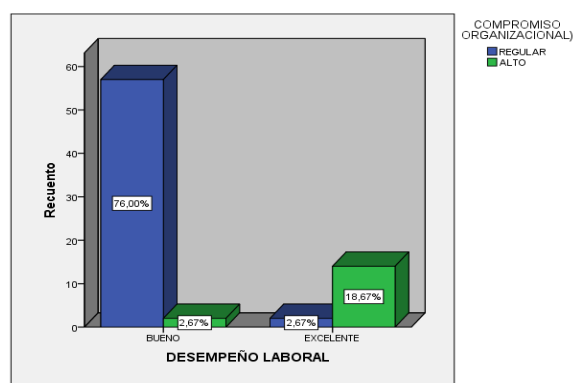


Como observamos de la tabla y figura, el desempeño se percibe en un nivel que necesita mejorar, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 5,3%, por otro lado de encuestados, el desempeño adecuado se percibe en un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 70,7%, mientras que el 8,0% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional. Así mismo, el desempeño adecuado se percibe en un nivel excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 2,7%, mientras que el 13,3% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

Tabla 03.*Compromiso organizacional y evaluación de riesgos*

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|-----------------------|------------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Evaluación de riesgos | Necesita mejorar | Recuento | 4 | 0 | 4 |
| | | % del total | 5,3% | 0,0% | 5,3% |
| | Bueno | Recuento | 52 | 9 | 61 |
| | | % del total | 69,3% | 12,0% | 81,3% |
| | Excelente | Recuento | 3 | 7 | 10 |
| | | % del total | 4,0% | 9,3% | 13,3% |
| Total | Recuento | | 59 | 16 | 75 |
| | % del total | | 78,7% | 21,3% | 100,0% |

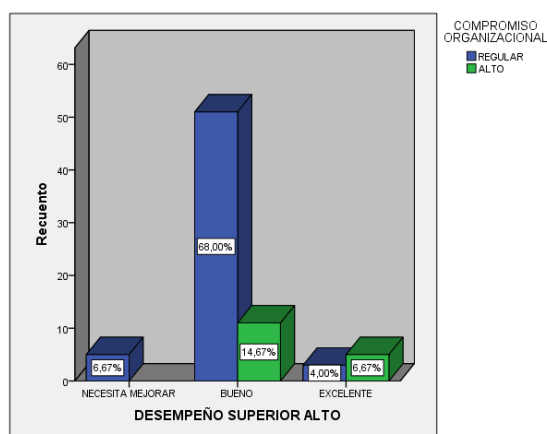
Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral



Como observamos en la tabla y figura, la evaluación de riesgos se percibe en un nivel que necesita mejorar, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 5,3%, por otro lado la evaluación de riesgos del desempeño se percibe en un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 69,3%, mientras que el 12,0% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional. Así mismo, la evaluación de riesgos se percibe en un nivel excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 4,0%, mientras que el 9,3% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

Tabla 04.*Compromiso organizacional y el desempeño superior*

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|-------------------------|------------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Desempeño superior alto | Necesita mejorar | Recuento | 5 | 0 | 5 |
| | | % del total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Bueno | Recuento | 51 | 11 | 62 |
| | | % del total | 68,0% | 14,7% | 82,7% |
| | Excelente | Recuento | 3 | 5 | 8 |
| | | % del total | 4,0% | 6,7% | 10,7% |
| Total | | | Recuento | 16 | 75 |
| | | | % del total | 21,3% | 100,0% |



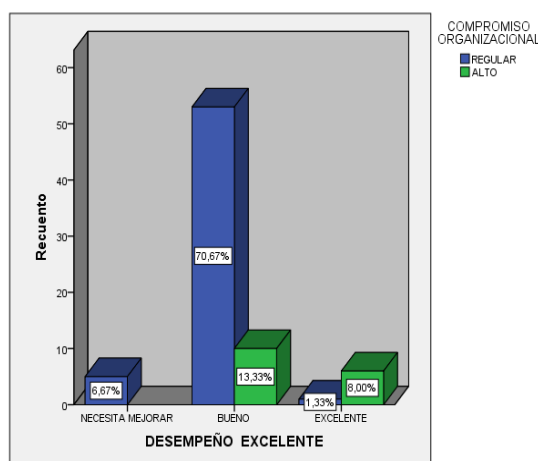
Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral

Como observamos en la tabla y figura, el desempeño superior alto se percibe en un nivel que necesita mejorar, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 6,7%, por otro lado, el desempeño superior alto se percibe un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 68,0%, mientras que el 14,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional. Así mismo, el desempeño superior alto se percibe en un nivel excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 4,0%, mientras que el 6,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

Tabla 05.*Compromiso organizacional y el desempeño excelente*

| | | | Compromiso organizacional | | Total |
|---------------------|------------------|-------------|---------------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Alto | |
| Desempeño excelente | Necesita mejorar | Recuento | 5 | 0 | 5 |
| | | % del total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Bueno | Recuento | 53 | 10 | 63 |
| | | % del total | 70,7% | 13,3% | 84,0% |
| | Excelente | Recuento | 1 | 6 | 7 |
| | | % del total | 1,3% | 8,0% | 9,3% |
| Total | Recuento | | 59 | 16 | 75 |
| | % del total | | 78,7% | 21,3% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario Compromiso organizacional y desempeño laboral



Como observamos en la tabla y figura, el desempeño excelente se percibe en un nivel que necesita mejorar, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 6,7%, por otro lado, el desempeño excelente se percibe en un nivel bueno, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en 70,7%, mientras que el 13,3% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional. A si mismo, el desempeño excelente se percibe un nivel en en excelente, el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en 1,3%, mientras que el 8,0% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

10. Discusión

Para el logro del objetivo de la investigación se tomó a los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016, tomamos como referentes teóricos lo manifestado por Carpio (2003) manifiesta que el compromiso organizacional es indispensable hoy “para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas “ que exigen cambios radicales en las creencias, costumbres y valores de las organizaciones, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor flexibilidad. El autor señala que para lograrlo, obtener el compromiso del talento humano es clave.

Como manifiesta el autor el compromiso organizacional y los factores que manifiesta interviene en el desempeño laboral, tal como encontramos en los resultados significativos que obtuvimos.

Sobre el desempeño laboral consideramos la afirmación planteada por Chiavenato, (2000) nos reseña tres objetivos fundamentales para la evaluación de desempeño: “Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración y dar oportunidad de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales”.

El autor refiere implícitamente el compromiso que se tiene que tener para un buen desempeño laboral al referirse al tratamiento de los recursos humanos como ventaja competitiva para una empresa, además alude la importancia de los objetivos organizacionales e individuales.

Así mismo nuestra investigación corrobora con lo encontrado Chavez (2014), quien concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación del Distrito de Chorrillos 2014.

También afirmamos que nuestra investigación corrobora lo encontrado por Urbano, (2014), concluyendo que existe una correlación moderada entre clima organizacional y el desempeño según laboral los trabajadores del Diario Oficial El Peruano”, 2014

Por otro lado nuestra investigación corrobora lo encontrado por Ugaz, Yrazabal (2014), como conclusión de que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas – Lima 2014.

11. Conclusiones

Respecto al objetivo 1, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño adecuado de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,613, demostró una moderada relación entre las variables.

Respecto al objetivo 2, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y evaluación de riesgos de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,445, demostró una moderada relación entre las variables.

Respecto al objetivo 3, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño superior alto de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,345, demostró una baja relación entre las variables.

Respecto al objetivo 4, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño excelente de los

trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,458, demostró una moderada relación entre las variables.

De acuerdo al objetivo general, la presente investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.841, demostró una alta asociación entre las variables.

RESULTADOS ALFA DE CROMBACH; Variable Compromiso Organizacional
Análisis por cada Ítem:

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|---|--|---|--|
| ITEM1 | 101,35 | 117,503 | ,202 | ,817 |
| ITEM2 | 101,70 | 117,800 | ,128 | ,819 |
| ITEM3 | 101,15 | 119,713 | ,004 | ,824 |
| ITEM4 | 101,25 | 123,776 | -,177 | ,837 |
| ITEM5 | 101,15 | 115,818 | ,197 | ,818 |
| ITEM6 | 101,15 | 112,029 | ,345 | ,812 |
| ITEM7 | 101,15 | 113,924 | ,398 | ,811 |
| ITEM8 | 100,85 | 117,187 | ,192 | ,817 |
| ITEM9 | 101,25 | 114,618 | ,252 | ,816 |
| ITEM10 | 101,10 | 121,779 | -,121 | ,825 |
| ITEM11 | 100,95 | 116,997 | ,295 | ,815 |
| ITEM12 | 101,40 | 126,042 | -,291 | ,837 |
| ITEM13 | 100,85 | 113,503 | ,447 | ,810 |
| ITEM14 | 101,55 | 110,050 | ,528 | ,806 |
| ITEM15 | 100,75 | 118,618 | ,121 | ,819 |
| ITEM16 | 100,95 | 118,471 | ,128 | ,819 |
| ITEM17 | 101,90 | 104,937 | ,654 | ,798 |
| ITEM18 | 101,60 | 103,937 | ,738 | ,795 |
| ITEM19 | 101,70 | 103,379 | ,619 | ,799 |
| ITEM20 | 101,60 | 103,095 | ,705 | ,795 |
| ITEM21 | 101,55 | 110,155 | ,484 | ,807 |
| ITEM22 | 101,85 | 110,871 | ,516 | ,807 |
| ITEM23 | 101,10 | 113,884 | ,305 | ,814 |
| ITEM24 | 102,00 | 107,895 | ,622 | ,802 |
| ITEM25 | 101,75 | 107,987 | ,601 | ,802 |
| ITEM26 | 102,15 | 109,397 | ,584 | ,804 |
| ITEM27 | 101,55 | 113,418 | ,313 | ,814 |
| ITEM28 | 101,60 | 107,095 | ,495 | ,805 |
| ITEM29 | 101,55 | 114,261 | ,192 | ,820 |
| ITEM30 | 101,65 | 111,503 | ,311 | ,814 |

RESULTADOS ALFA DE CROMBACH: Variable Desempeño Laboral

1. Análisis por cada Ítem:

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| ITEM1 | 100,60 | 70,779 | ,662 | ,798 |
| ITEM2 | 100,75 | 71,566 | ,625 | ,800 |
| ITEM3 | 101,00 | 76,105 | ,434 | ,810 |
| ITEM4 | 100,90 | 75,358 | ,534 | ,806 |
| ITEM5 | 101,20 | 79,958 | ,241 | ,817 |
| ITEM6 | 100,70 | 75,274 | ,465 | ,809 |
| ITEM7 | 101,00 | 79,158 | ,400 | ,813 |
| ITEM8 | 100,70 | 81,379 | ,099 | ,822 |
| ITEM9 | 100,95 | 77,103 | ,398 | ,812 |
| ITEM10 | 101,15 | 78,134 | ,394 | ,812 |
| ITEM11 | 101,20 | 79,853 | ,213 | ,818 |
| ITEM12 | 100,90 | 79,884 | ,131 | ,824 |
| ITEM13 | 100,90 | 77,147 | ,394 | ,812 |
| ITEM14 | 100,75 | 75,566 | ,479 | ,808 |
| ITEM15 | 101,05 | 81,313 | ,069 | ,824 |
| ITEM16 | 100,80 | 76,379 | ,323 | ,815 |
| ITEM17 | 100,70 | 80,537 | ,097 | ,825 |
| ITEM18 | 101,05 | 79,839 | ,267 | ,816 |
| ITEM19 | 100,80 | 76,484 | ,508 | ,808 |
| ITEM20 | 101,05 | 80,261 | ,227 | ,817 |
| ITEM21 | 101,30 | 79,695 | ,252 | ,817 |
| ITEM22 | 100,85 | 79,924 | ,307 | ,815 |
| ITEM23 | 100,65 | 80,029 | ,131 | ,823 |
| ITEM24 | 100,80 | 80,695 | ,180 | ,819 |
| ITEM25 | 101,00 | 76,842 | ,422 | ,811 |
| ITEM26 | 101,10 | 80,726 | ,155 | ,820 |
| ITEM27 | 100,95 | 79,524 | ,213 | ,818 |
| ITEM28 | 101,00 | 78,632 | ,323 | ,814 |
| ITEM29 | 100,90 | 77,253 | ,435 | ,811 |
| ITEM30 | 100,90 | 75,568 | ,517 | ,807 |

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

https://turnitin.com/dv?s=1&o=732366561&u=1051413504&lang=es&

04 NOV domingos 04 noviembre para el: 30-Nov-2016 Roadmap Trabajo 2 de 3

Originality GradeMark PeerMark T2 POR CÉSAR CONDEMARÍN turnitin 13% --

ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud - Lima 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública

AUTOR:
César Augusto Condemarín Vargas

ASESOR:
Mgtr. Jesús Enrique Núñez Unzueto

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración el Talento Humano

PERÚ-2016

Resumen de Coincidencias

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

| COINCIDENCIAS | | |
|---------------|--|-----|
| 1 | Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante | 9% |
| 2 | www.scribd.com fuente de Internet | 1% |
| 3 | tesis.usat.edu.pe fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.uchile.cl fuente de Internet | 1% |
| 5 | es.scribd.com fuente de Internet | <1% |
| 6 | redalyc.uaemex.mx fuente de Internet | <1% |
| 7 | repositorio.usil.edu.pe fuente de Internet | <1% |

PÁGINA 1 DE 100

ES 10:54 p.m. 05/11/2016